نموذج ترخيص

أنا الطالبـة: سناء محمد حسن عوض أمنح الجامعة الأردنية و/ أو من تفوضه ترخيصاً غير حصري دون مقابل بنشر و / أو استعمال و / أو استغلال و / أو ترجمة و / أو تصوير و / أو إعادة إنتاج بأي طريقة كانت سواء ورقية و / أو إلكترونية أو غير ذلك رسالة الماجستير / الدكتوراه المقدمة من قبلي وعنوانها.

واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الرسمية في الأردن من وجهة نظر المديرين فيها واتجاهاتهم نحوها

وذلك لغايات البحث العلمي و / أو التبادل مع المؤسسات التعليميـة والجامعـات و / أو لأي غاية أخرى تراها الجامعة الأردنية مناسبة، وأمنح الجامعة الحق بالترخيص للغير بجميـع أو بعض ما رخصته لها.

اسم الطالب: سناء محمد حسن عوض

التوقيـــع:

التاريـــخ: ٢/١١/٢٠١٣

واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الرسمية في الأردن من وجهة نظر المديرين فيها واتجاهاتهم نحوها

إعداد

سناء محمد حسن عوض

المشرف

الأستاذ الدكتور عمر أحمد همشري

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في
علم المكتبات والمعلومات

كلية الدراسات العليا

الجامعة الأردنية

كانون الثاني، ٢٠١٣

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها(واقع استخدام الإدارة الالكترونية في مكتبات الجامعات الرسمية في الأردن من وجهة نظر المديرين فيها واتجاهاتهم نحوها)، وأجيزت بتاريخ ١٢/١٢/٢٠١٢م.

أعضاء لجنة المناقشة	التوقيـــــــــــع
الدكتور عمر أحمد همشري، مشرفاً أستاذ_ علم المكتبات والمعلومات	....
الدكتور ربحي مصطفى عليان، عضواً أستاذ_ علم المكتبات والمعلومات	....
الدكتور يونس الشوابكة، عضواً أستاذ مساعد_ علم المكتبات والمعلومات	....
الدكتور عاطف يوسف عودة، عضواً أستاذ مشارك_علم المكتبات والمعلومات(جامعة الزرقاء الأهلية)	....

إهـــــــــداء

إلى من تنحني هامتي إكباراً وإجلالاً له...

إلى والدي العزيز اطال ا في عمره...

إلى نبع العطاء الذي لا ينضب...

إلى التي ملكت القلب والجنان...

إلى من يعجز عن حقها اللسان...

إلى أمي الحنون الحبيبة أطال ا في عمرها...

إلى شموع حياتي وزهور الأمل...

إلى زوجي وأولادي... حمزة، محمد، حلا

إلى من شد أزري... ورفع همتي...إلى إخوتي الأعزاء...

إلى من دفعني وساعدني... إلى صديقاتي الغاليات...

شكر وتقدير

الحمد والشكر على فضله وكرمه، وحسن تقديره، فقد أعانني فسرت، ومنحني القوة فمضيت، إلى أن أكملت المشوار وأنجزت هذا العمل بتوفيق منه سبحانه وتعالى، ويسعدني أن أتقدم بجزيل الشكر، ووافر الاحترام والتقدير، وعظيم العرفان والإمتنان بالجميل إلى أستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور عمر همشري الذي أشرف على هذا العمل، وجاد علي بعلمه، ولم يبخل بجهده ووقته، وسعة صدره، وتعاونه في رعاية هذا العمل، في جميع مراحله، كما أتقدم بجزيل الشكر والإمتنان إلى أعضاء لجنة المناقشة الكريمة الأستاذ الدكتور عاطف عودة والأستاذ الدكتور ربحي عليان والدكتور يونس شوابكة لتفضلهم بمناقشة هذه الأطروحة وإثرائها بملحوظاتهم وإرشاداتهم، كما أشكر أستاذي الدكتور عبد الرازق يونس على إبداءه الملاحظات المفيدة والمهمة لهذه الدراسة كما لا يفوتني أن أشكر الأستاذ الدكتور عدنان العابد الّذي أفاض على هذه الدراسة من ملاحظاته وعلمه الشيء الكثير.

وأتقدم بجزيل الشكر، وعظيم الامتنان والعرفان إلى كل من أعانني على إنجاز هذا العمل من بعيد أو قريب، فجزاهم ا كل خير، **وا** أسأل أن يكون هذا العمل خالصا لوجهه الكريم.

سناء عوض

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

واقع استخدام الإدارة الإلكترونية

في مكتبات الجامعات الرسمية في الأردن من وجهة نظر المديرين فيها واتجاهاتهم نحوها

إعداد

سناء محمد حسن عوض

المشرف

الأستاذ الدكتور عمر أحمد همشري

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الرسمية في الأردن من وجهة نظر المديرين فيها، ومستوى اختلاف اتجاهاتهم نحو استخدامها باختلاف الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والصعوبات التي تواجههم في تطبيقها.

تكون مجتمع الدراسة من عينة قصدية ضمت جميع المديرين العاملين في المكتبات مجتمع الدراسة للعام الجامعي ٢٠١٢- ٢٠١٣، والبالغ عددهم (١٢٠) فرداً، استجاب (٩٩) أو (٨٢,٥%) منهم على أداة الدراسة.

أظهرت النتائج أن درجة تقدير المديرين المستجيبين لواقع استخدام الإدارة الالكترونية كانت متوسطة بشكل عام، وبمتوسط حسابي (٣.٣٠)، وكذلك كانت درجة تقديرهم للصعوبات التي تواجههم في تطبيقها واستخداماتها، وبمتوسط حسابي (٣.٠٤)، وكانت اتجاهاتهم نحوها أيضاً متوسطة، وبمتوسط حسابي (٣.٥٠)، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في اتجاهات المديرين المستجيبين نحوالإدارة الإلكترونية وتطبيقها تُعزى لمتغيرات الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، والخبرة.

وتوصي الدراسة إدارات المكتبات بضرورة توفير الميزانيات الكافية لتمويل مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن، وتصميم هياكل تنظيمية عضوية مرنة (شبكية) لها، ورفع كفاءة المديرين فيها وتأهيلهم في المجال.

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

المقدمة:

يعيش العالم المعاصر ثورة جديدة من نوع خاص فاقت في إمكاناتها وآثارها كل ما حققه الإنسان من تقدم حضاري، ألا وهي ثورة المعلومات، كما شهد القرن العشرين ما اصطلح عليه مشكلة أو أزمة المعلومات أو الانفجار الفكري، تمثلت في الكم الهائل من الإنتاج الفكري العالمي، وصعوبة التحكم به، والإفادة منه، وتزايد عدد اللغات المنشورة فيه، والأقطار المنتجة له، وتنوع أشكال مصادر المعلومات، وتشتته الموضوعي، وأصبحت النظم التقليدية عاجزة عن إمداد الباحثين بالمعلومات اللازمة لهم بالسرعة والوقت المناسبين؛ لذا، جاءت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأدوات تعمل على خزن المعلومات ومعالجتها واسترجاعها وبثها خدمة للباحثين، ووسيلة للتخلص من مشكلة المعلومات أو التخفيف من حدّتها.

إن التكنولوجيا بصفة عامة في معناها البسيط أسلوب أداء، ويتضمن هيكلها مزيجاً مركباً متفاعلاً من التجهيزات الآلية والعمالة وطرق العمل لإنتاج أو تقديم سلعة أو خدمة، هذا فضلاً عن ارتباطها بالإدارة فهي الأداة الرئيسة لتنفيذ العملية الإدارية وإخراجها إلى حيز الوجود وترجمتها إلى أعمال تنفيذية، وتشمل كافة النظم الإلكترونية ونظم الاتصالات للحصول على المعلومات (هلالي وآخرون، ٢٠١٠).

وقد بدأت تكنولوجيا المعلومات تعكس أهمية استعمال المعلومات المعالجة بالتكنولوجيا في خدمة جوانب متعددة في المجتمع، حيث وُصفت ضمن سياق التحديات الاستراتيجية المهمة في بناء المنظمة وأدائها عالمياً؛ كما تعد كالقلب النابض في مختلف منظمات الأعمال؛ إذ تساهم في تسهيل انسيابية القرارات، وفي توجيه مختلف عملياتها وتنفيذها، وبالتالي فهي مصدر حيوي لديمومتها وبقائها وميزتها التنافسية (العبادي والعارضي، ٢٠١٢).

بالإضافة إلى ما سبق فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد غيرت بشكل كبير طبيعة الممارسة الإدارية من خلال تأثيرها على وظائف المدير؛ إذ إن القدرة التي أتاحتها هذه التكنولوجيا لجمع المعلومات وتحليلها وتقييمها واسترجاعها وإيصالها قد ساهمت بشكل كبير في تحسين الأدوار الإدارية التي يؤديها المديرون سواء المتعلقة منها بالتنسيق بين الموارد المختلفة أم اتخاذ القرارات أم العلاقات بين الأفراد أم الاتصالات، وغيرها؛ وهذا يعني أن الوظائف الإدارية المتمثلة في التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة قد تحسنت بفعل استخدام المديرين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (العامري والغالبي، ٢٠٠٧).

ومن المعلوم أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأعمال الإدارية أدى بدوره إلى ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية، باعتبارها اتجاهاً جديداً في الإدارة المعاصرة، إذ أصبح يسود العالم الآن حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لنظم المعلومات والاتصالات المستحدثة في تطوير وإدارة وظائف وأعمال الدول ومؤسساتها، بما فيها المكتبات ومراكز المعلومات، وتحويلها إلى مؤسسات تستخدم الحاسوب والإنترنت في إنجاز أعمالها، ومعاملاتها ووظائفها، وأنشطتها الإدارية من تخطيط، وتنظيم، وتوجيه، ورقابة، وأعمال مكتبية، وغير ذلك من أعمال، بدقة وسرعة فائقتين (ياسين، ٢٠٠٥).

وتتجلى أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات المعلومات ونظمها، وما رافقها من ثورة معلوماتية (ياسين، ٢٠٠٥)، وفي تخفيض تكاليف الإنتاج للسلع والخدمات، كما أنها تمكن المنظمات من اقتحام أسواق جديدة على المستويين المحلي والعالمي، وتسهم في القضاء على التعامل الورقي وما يترتب عليه من بذل للجهد وضياع للوقت (هلالي وآخرون، ٢٠١٠).

ويتوقف نجاح الإدارة الإلكترونية في المنظمات المختلفة على مدى استيعاب المسؤولين والمديرين لها، ومدى قناعتهم وتفهمهم لها مما يولد لديهم الاتجاهات الإيجابية نحو استخدامها من حيث دورها في التخطيط، والتنفيذ، والتطوير، ويؤدي بالتالي إلى تكوين ثقافة جديدة، ويولد لديهم القدرة على تطوير عمليات الرقابة، والتقويم، والمتابعة؛ وعليه، فإن المدير الإلكتروني مطلوب منه أن يتصف بالإبداع والقدرة على إدارة التغيير والابتكارية، وأن يكون منفتحاً ومتابعاً للتطورات التقنية التي تتسارع من حوله (الخالدي، ٢٠٠٧).

وتعد المكتبات الجامعية من المؤسسات المعلوماتية التي استفادت من هذا التطور التقني الهائل في النظم الإلكترونية ونظم الاتصالات، فظهرت المكتبات الإلكترونية نتيجة للتطور العلمي المستمر، والسعي الحثيث من قبل اختصاصيي المكتبات والمعلومات في استخدام وسائط جديدة لتقديم خدمات مكتبية ومعلوماتية حديثة ومتطورة للمستفيدين (العلي،٢٠٠٣).

ولا بد أن ينعكس ذلك التغيير على إدارة المكتبات ولا سيما المكتبات الجامعية، التي تحرص على مواكبة التطورات والتغيرات من حولها من خلال التوجه للانتقال من المكتبة التقليدية إلى المكتبة الإلكترونية؛ والتي تعد أحد مصادر التعلم الحديثة، كما تعد البيئة المناسبة لممارسة العديد من الأنشطة التعليمية والبحثية المختلفة، والتي ظهرت نتيجة انتشار المعلومات بشكل سريع عبر الإنترنت (الشرهان، ٢٠٠٣)؛ وفي إطار مجتمع المعلوماتية، أصبحت الثقافة المعلوماتية (Information Literacy) مطلباً مهماً لكل فرد فيه، ولعل الجامعات هي المسئولة عن بناء هذه الثقافة، وبات لزاماً عليها مواجهة التحديات الشاملة وما ينجم عنها، وعليه

فإن مؤسسات التعليم العالي وبخاصة الجامعات لابد وأن تتفاعل مع التطورات المتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأن تسعى إلى تحويل المكتبات التقليدية إلى مكتبات الكترونية تتيح للباحثين الدخول إليها وتصفح محتوياتها، والحصول على المعلومات منها، مما يترتب عليه سرعة في إجراء البحوث، وتقليل الجهد المبذول في تنفيذها.

لقد أصبح لزاماً في عالم اليوم أن تعتمد المكتبات الجامعية الشكل الإلكتروني لمصادر المعلومات، بما في ذلك الكتب والدوريات والمستخلصات والرسائل الجامعية، وقواعد البيانات، وأن تشجع الاستخدام المكثف للإنترنت للوصول إلى المعلومات، وأن تكون جميع عملياتها وخدماتها إلكترونية، كما أصبح لزاماً عليها أن تتحول إدارتها من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية حتى تتماشى مع المتغيرات المستجدة على أرض الواقع، وتستفيد مما تجلبه من منافع: كالسرعة في الخدمات، وتقليل النفقات، والرقي بدرجة رضى المستفيدين، وتقديم خدمات جديدة لم تكن ممكنة من قبل، وتحقيق حالة اتصال دائم مع المستفيدين، والتقليل من التعقيدات الإدارية؛ وبذلك تكون الإدارة الإلكترونية نمطاً عصرياً جديداً لإدارة المكتبات الجامعية (الياسري، ٢٠١٠).

ومن المعلوم أن المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن ومنذ الثمانينيات من القرن الماضي، أدخلت الحواسيب، والتكنولوجيات الأخرى في مختلف أعمالها وعملياتها، مثل الإدارة، والتزويد والفهرسة والتصنيف، والإعارة، واسترجاع المعلومات، وغيرها من الخدمات الأخرى بهدف إنجاز وتطوير العديد من أنشطتها وخدماتها المختلفة، ووسيلة مهمة لتحديث أنظمتها وأساليبها وآليات العمل فيها، والتخفيف من حدة الأعمال الروتينية فيها، وتخفيض العمليات المنجزة بواسطتها (همشري، ٢٠٠١)، ومع بدء عصر المعلومات لم يعد ممكناً التعامل، أو حتى الاستمرار في معالجة المعلومات بالطرق التقليدية، كما أن التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات تفرض على المكتبات ومراكز المعلومات خياراً واحداً لا بديل عنه، هو تبني التقنيات الحديثة لتحافظ على مكانتها في عالم المعلومات، ولهذا قام بعضها باستخدام نظم جاهزة، مثل: نظام الأفق (Horizon)، ونظام WINISIS، كما قام بعضها الآخر بتطوير نظم خاصة بها (يونس، ٢٠٠١).

وعلى الرغم من أهمية استخدام الحوسبة في إدارة المكتبات لمساعدة المديرين على القيام بوظائفهم الإدارية المختلفة، إلا أن اهتمام المكتبات الجامعية بهذه النظم تركز تطبيقاتها في مجالي الخدمات الفنية والعامة، على اختلافها كان تطبيق هذه النظم في مجالي الخدمات الفنية والعامة، كالفهرسة والتصنيف والتزويد وخدمات البحث في الفهارس وقواعد البيانات وغيرها، ولم يتعداها إلى التطبيقات الإدارية الأخرى كشؤون الأفراد، والمحاسبة، والبريد الصادر والوارد

وغيرها، وفي ظل قلة المعلومات والدراسات التطبيقية حول الموضوع في المكتبات الجامعية في الأردن، جاءت هذه الدراسة لتتقصى واقع تطبيق استخدام الإدارة الإلكترونية في الجامعات الأردنية الرسمية واتجاهات المديرين نحوها.

مشكلة الدراسة وأسئلتها :

في ضوء الاهتمام المتزايد بالإدارة الإلكترونية عالمياً وعربياً، لا سيما المرتبط منها بنظم المكتبات الجامعية من جهة، ونظراً لقلة الدراسات المتوافرة حول الموضوع حسب علم الباحثة من جهةٍ أخرى، فإن مشكلة الدراسة تتمثل في الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي :

" ما واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر المديرين فيها واتجاهاتهم نحوها ؟ "

وينبثق من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية :

- ما واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الرسمية في الأردن من وجهة نظر المديرين فيها ؟

- ما اتجاهات المديرين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن نحو استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتباتهم ؟

- هل توجد فروقات في اتجاهات مديري المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن نحو استخدام الإدارة الإلكترونية باختلاف الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة؟

- ما الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية الأردنية الرسمية من وجهة نظر المديرين فيها ؟

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المكتبات الجامعية بصفة عامة، ودورها المهم في تزويد أفراد المجتمع الجامعي والباحثين الآخرين بالمعلومات اللازمة لهم لمساندة العملية التعليمية التعلمية، ولأغراض البحث العلمي وخدمة المجتمع، وتتجلى أهميتها أيضاً من خلال تسليطها الضوء على الإدارة الإلكترونية التي تعد عاملاً من العوامل المهمة الجديدة بالنسبة لمكتبات

الجامعات الأردنية والتي تعكس مدى تطوّرها وتقدمها. ويؤمل أن يستفيد من هذه الدراسة الجهات التالية :

- الإدارات العليا في الجامعات؛ إذ إن إلقاء الضوء على واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في المكتبات المقصودة يساعد في اتخاذ القرارات، ووضع الخطط المناسبة، ووضع الاستراتيجيات الملائمة لهذه المكتبات فيما يتعلق بالموضوع.

- مديرو المكتبات الجامعية؛ إذ إن تعرف وجهة نظرهم في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتباتهم سيساعد في تعرف المرحلة التي وصلت إليها هذه المكتبات في التطبيق وتعرف صعوباته والعمل على تذليلها، وبالتالي تطوير العمل.

- الباحثون المهتمون بالإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في المجالات المختلفة؛ إذ يؤمل أن تمثل هذه الدراسة إضافة جديدة إلى المعرفة العلمية المرتبطة بالمكتبات الجامعية، وأن تثري معرفة الباحثين بواقع تطبيق هذه الإدارة والصعوبات التي تواجه التطبيق، مما يساعد في تطويرمعرفتهم النظرية والعملية، وأن تكون دراسة يفيد منها الباحثون لإجراء دراسات على مجتمعات مشابهة لمجتمع هذه الدراسة.

مصطلحات الدراسة:

اشتملت الدراسة على عدد من المصطلحات التي ينبغي تعريفها، وهي الآتي:

- الإدارة الإلكترونية Electronic Management:

هي منهج إداري جديد يقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتقنيات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة وتقديم الخدمات والأنشطة في منظمات عصر العولمة والتغيير المستمر (هلالي وآخرون، ٢٠١٠).

وتعرف إجرائياً على أنها الانتقال من أداء العمل في إدارة مكتبات الجامعات من الأسلوب التقليدي اليدوي إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتمثلة بالحاسوب، وقواعد البيانات، والإنترنت. وقيست بالعلامة الكلية للمستجيبين على فقرات استبانة واقع استخدام الإدارة الإلكترونية.

- المكتبات الجامعية University Libraries :

تعرف المكتبة الجامعية بأنها: تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها، بغرض تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية الحديثة للمجتمع الجامعي بما يتلائم مع أهداف الجامعة ذاتها (همشري، ٢٠٠٨).

- المكتبات الجامعية الأردنية الرسمية JPUL:

هي المكتبات التابعة للجامعات الحكومية التي انشئت في المملكة الأردنية الهاشمية بموجب قانون خاص بها وتخضع لقانون الجامعات الأردنية رقم (٢٩) لسنة ١٩٨٧م .

أما إجرائياً فالمقصود بالمكتبات الجامعية الأردنية الرسمية، هي المكتبات التي شملتها الدراسة عليها، وعددها عشر مكتبات، وهي: مكتبة الجامعة الأردنية، ومكتبة الجامعة الأردنية الألمانية، ومكتبة الجامعة الهاشمية، ومكتبة جامعة البلقاء التطبيقية، ومكتبة جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، ومكتبة جامعة اليرموك، ومكتبة جامعة مؤتة، ومكتبة جامعة الحسين، ومكتبة جامعة الطفيلة التقنية، ومكتبة جامعة آل البيت.

- المديرين Directors:

يُعرف المديرين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية إجرائياً بأنهم الأفراد الذّين يعملون من أجل تيسيير أعمال هذه المكتبات في مختلف جوانبها الإدارية والتنظيمية والفنية في مستويات الإدارة الثلاثة: العليا والوسطى والدنيا، وطبقت عليهم اداة الدراسة وتشمل: مديري المكتبات، ومديري الدوائر، ورؤساء الأقسام والشعب، وغيرهم من الإداريين كرؤساء الدواوين.

- الاتجاه Attitude:

تعريف جوردن ألبورت (Gordon Allport) الاتجاه هو حالة من الاستعداد أو التأهب العصبي والنفسي، تنتظم من خلال خبرة الشخص، وتكون ذات تأثير توجيهي أو دينامي على استجابة الفرد لجميع الموضوعات والمواقف التي تستثير هذه الاستجابة. (O'Keefe, 2002)، أو هو حالة استعداد عقلي عصبي تم تنظيمها على أساس التجارب الشخصية، وتعمل على توجيه استجابة الفرد لكل الأشياء والمواقف التي تتعلق بهذا الاستعداد (فلية والزكي، ٢٠٠٤).

وإجرائياً قيس الاتجاه بالدرجة الكلية التي يحصل عليها المديرون في المكتبات الجامعية، من خلال استجاباتهم على مقياس الاتجاهات نحو الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية الأردنية الرسمية.

حدود الدراسة:

انحصرت حدود الدراسة في الآتي:

- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على مديري المكتبات الجامعية الأردنية الرسمية، ومديري الدوائر، ورؤساء الأقسام والشعب، ومديري المكاتب والدواوين فيها، الذّين بلغ عددهم (٩٩) فرداً.
- الحدود الزمانيّة: العام الجامعي ٢٠١٢-٢٠١٣م.
- الحدود المكانيّة: اقتصرت الدراسة على المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن.

محددات الدراسة:

تتحدد نتائج هذه الدراسة بما يلي:

- مدى صدق أداة الدراسة وثباتها، وهي من إعداد الباحثة، وبالاستعانة بالأدبيات والدراسات السابقة.
- مدى صدق استجابة أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة.
- تعمم نتائج هذه الدراسة على المجتمعات المشابهة لمجتمع الدراسة.

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

يتناول هذا الفصل عرضاً للأدب النظري المتعلق بواقع الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الرسمية في الأردن من وجهة نظر المديرين فيها واتجاهاتهم نحوها، كما يتضمن عرضاً للدراسات السابقة، العربية، والأجنبية، ذات الصلة بموضوع الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: الأدب النظري:

المقدمة:

يعيش العالم المعاصر ثورة جديدة فاقت في إمكاناتها وآثارها كل ما حققه الإنسان من تقدم حضاري، هذه الثورة هي ثورة المعلومات، والتي أطلق عليها بعضهم "الثورة المعلواتصالية"، أو "ثورة المعلومات والاتصالات"، ولقد غيرت هذه الثورة، ومن خلال الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في انتاج المعلومات وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها وبثها، على نحو كبير شكل الأحداث واتجاهاتها، وأدت إلى رسم خريطة العالم السياسية الجغرافية، وإلى تغيير في طبيعة الأعمال وأساليب العمل، وإلى توجه الاقتصاد إلى اقتصاد مبني على المعرفة. (همشري، ٢٠٠٨)

ومن المعلوم أن العصر الحاضر قد حمل معه كثيراً من التغيرات والتطوّرات وبخاصة التكنولوجية منها والتي أثرت على المجتمع على نحو كبير، وأحدثت تغييرات واضحة فيه وفي منظومته. فقد كان لثورة المعلومات والتطوّرات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وانتشار استخدامات الإنترنت، وظهور مفاهيم الذكاء الاصطناعي والنظم الذكية والوسائط المتعددة وتطبيقاتها واستثمارها في الإدارات الحديثة دوره الكبير في ظهور مفهوم جديد هو الإدارة الإلكترونية، وفي سرعة وصولها إلى المعلومات المطلوبة، وزيادة التنافسية فيما بينها. إن هذه التغيرات المتلاحقة الناتجة عن استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فرضت على إدارات المنظمات الحديثة ضرورة سرعة التكيف معها وتدجينها ودمجها في منظومتها، والإفادة منها في تطوّرها وتنميتها واستمراريتها.

وقد شكل التطوّر الهائل في تكنولوجيا الحاسوب وثورة الاتصالات منعطفاً مهماً في مسيرة الكثير من المنظمات العلمية والصناعية والبحثية، ولعل المكتبات هي واحدة من أهم المنظمات المستفيدة من هذه التكنولوجيا، وإن دخول الحواسيب واستخدامها في مختلف التطبيقات فيها لم

يأت بمحض الصدفة، بل جاء تدريجياً وبعد سلسلة من الاخفاقات والنجاحات مستفيدين من هذه التقنية في حل الكثير من مشكلاتها الفنية والخدمية، وبعد أن أصبحت الطرق التقليدية التي واكبت العمل في هذه المنظمات لحقبة طويلة من الزمن، حجر عثرة في تحقيقها لأهدافها وضمان نجاح فعاليتها وخدماتها للمستفيدين الذين بدورهم تشابكت وتطوّرت متطلباتهم وحاجاتهم للمعلومات ومصادرها المختلفة نتيجة لتغير بيئة المجتمعات والمعلومات على السواء. (حميدات، ٢٠٠١)

إن عالم المكتبات والمعلومات اليوم هو عالم مختلف ويمتاز بالتعقيد والتغيير المتسارع المستمر، ويتطلب بالتالي نوعاً جديداً من الإدارة القادرة على فهمه واستيعابه والتعامل مع متغيراته وظروفه، وخاصة فيما يتعلق بالتحديات الجديدة التي فرضتها التطوّرات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وبخاصة الحواسيب والإنترنت، ومتطلبات تطبيقها واستخدامها في المكتبات ومراكز المعلومات، وتأثيراتها الواضحة عليها من حيث إدارة التسهيلات المكتبية، وإدارة الأفراد، وإدارة المجموعات وتنميتها، وإدارة خدمات المعلومات، وغيرها. وأمام هذا التحدي الكبير أصبح لزاماً على المكتبات ومراكز المعلومات استخدام التكنولوجيا المذكورة والإفادة منها لأغراض تحقيق أهدافها وخدمة للمستفيدين، وضماناً لنجاحها وبقائها واستمراريتها وتقدمها، في عصر يتصف بالتغير والتطوّر المتسارعين، وأصبح فيه الثابت عدم الثبات.(همشري، ٢٠٠١) وقد أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التطبيقات الإدارية المختلفة للمكتبات ومراكز المعلومات إلى ظهور مفهوم مصطلح الإدارة الإلكترونية في الأدب المنشورفي التخصص.

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

يطرح مصطلح الإدارة الإلكترونية E-Management، بصورة مرادفة مع مصطلحات أخرى، مثل: الحكومة الإلكترونية E-Government، والأعمال الإلكترونية E-Business، والتجارة الإلكترونية E-Commerce، إلى غير ذلك من المصطلحات والمفاهيم التي تربط بين الأنشطة والاتصالات في العالم الإلكتروني، ويعتبر مصطلح الإدارة الإلكترونية واحداً من أهم المصطلحات التي ظهرت خلال العقد الأخير، وقد ظهر معه على التوازي مرادفات أخرى مثل: الإدارة الشبكية، والإدارة عبر الإنترنت، والإدارة الرقمية، وغيرها، وسواء اختلفت هذه المصطلحات أو اتفقت على مفاهيم محددة، فهي تعني في النهاية استخدام كل وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية الإدارة، كذلك تعني استخدام نظم المعلومات بكافة مستوياتها لتقوم بالعمليات الإدارية. (غنيم،٢٠٠٤)

والإدارة الإلكترونية ما هي إلا امتداد للمدارس الإدارية ابتداءً من المدرسة الكلاسيكية إلى مدرسة العلاقات الإنسانية، والتي عبرت عن التطوّر التكنولوجي في الإدارة الذي اتجه إلى إحلال الآلة محل العامل في العمليات التشغيلية، ثم زحف إلى أعمال التخطيط والرقابة القابلة للبرمجة، لينتقل بعدها إلى العمليات الذهنية المحاكية للإنسان من خلال الذكاء الاصطناعي. كما أنها نتاج تطوّر تبادل البيانات الإلكتروني بين حاسب وآخر أو مجموعة من الحواسيب إلى مجال الأعمال الإلكترونية الواسعة؛ فالإدارة الإلكترونية نمط جديد أثر بشكل واسع على أعمال المنظمات؛ وعلى إدارتها التي تحولت اليوم إلى أعمال إلكترونية، الذي هو من أسباب النجاح الآن؛ فمجلة فورشن (Fortune) وضعت شعاراً مفاده "كن إلكترونياً أو تؤكل" Be E or Eaten.(نجم، ٢٠٠٤) وأكد كلٌ من فيربانك وسبانجلر ووليامز (Fairbank, (2004 Spangler & Williams على ضرورة إدخال تغييرات أساسية في أنظمة العمل، والهياكل التنظيمية، وتقديم الخدمات للمستفيدين، وتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية، إذ إن الإدارة الإلكترونية تستخدم في تصميم الخطط، وتوزيع الخدمات، والبريد الإلكتروني والصوتي، وتوزيع القوى البشرية وفق التخصصات، وإنجاز الأعمال عبر الشبكات الداخلية والخارجية.

ويشير الأدب المنشور إلى بعض الحقائق الأساسية عن الإدارة الإلكترونية، هي: (نجم، ٢٠٠٩)

أولاً: إن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للمدارس الإدارية وتجاوز لها، فقد توجت الإدارة الإلكترونية مسيرة تطوّر المدارس الإدارية بصعودها على السطح في منتصف التسعينيات.

ثانياً: إن الإدارة الإلكترونية هي امتداد للتطوّر التكنولوجي في الإدارة، بدءاً من إحلال الآلة محل العامل فالتخطيط والرقابة بمساعدة الحاسوب، إلى أن جعل منها الإنترنت وشبكات الأعمال ذات أبعاد تكنولوجية أكثر من أي مرحلة تاريخية تعاملت فيها الإدارة مع التكنولوجيا.

ثالثاً: إن الإدارة الإلكترونية هي نتاج تطوّر من تبادل البيانات الإلكتروني كمجال تخصص ضيق (بين حاسوب وآخر أو مجموعة حواسيب وأخرى في نطاق أكاديمي أو عسكري)، إلى مجال الأعمال الإلكترونية الواسعة، وذلك مع الاستخدام الواسع للإنترنت سواءً عن طريق الشبكة الداخلية (Intranet) أو عن طريق الشبكة الخارجية (Extranet)، وكذلك التبادل المفتوح عبر الويب مع جميع مستخدمي الإنترنت في العالم.

رابعاً: إن الإدارة الإلكترونية هي انتقال من التفاعل الإنساني إلى التفاعل الآلي، ففي السابق كانت المشكلة في كيفية مواجهة القيود التنظيمية والجغرافية والفنية التي تحد من التفاعل الإنساني كبعد المسافات وصعوبة الاتصال، ولكن مع الإنترنت وشبكات الأعمال فإن التفاعل يمكن أن يبلغ مداه تنظيمياً وجغرافياً وفنياً وزمنياً. فالإنترنت تجعل الاتصال ممكناً الآن وفي كل مكان

باعتمادية عالية وأقل ما يمكن من الضوضاء مهما كانت المسافات، وبالتالي يصبح التفاعل آلي حاسوبي.

هناك إسهامات كثيرة لتعريف الإدارة الإلكترونية ركزت على عدة محاور منها: عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي المعاملة (المستفيد والعامل)، بالإضافة إلى إمكانية تنفيذ كافة المعاملات إلكترونياً، هذا إلى جانب الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحويلها لتكون الوسيط الأساسي فى العمل. (Aurigi, 2000)

ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها "العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمنظمة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق الأهداف الموضوعة." وفي ضوء هذا التعريف فإن الإدارة الإلكترونية تتميز بالآتي:(نجم، ٢٠٠٩)

أولاً: إنها عملية إدارية، وهذا يعني أنها لا تخرج عن نطاق الخبرة الواسعة في الإدارة، سواء في تحديد الأهداف، ورسم السياسات (وإن كانت سريعة التغير)، وتوجيه الموارد، وفق خيارات استراتيجية وعملية، والرقابة عليها.

ثانياً: الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، وهذه هي التي تفسر البعد الإلكتروني في مصطلح (الإدارة الإلكترونية) وهذه الإمكانات هي:

- **التشبيك الفائق** (Hyperconnection)، وهذا التشبيك يعمل في ظل تعظيم إمكانات الشبكة وفق قانون ميتكالف (Metcalfe's law)، الذي يقوم على أن القيمة الحقيقية لكل شبكة ذات اتصال باتجاهين، تعادل مربع إمكانات عدد المشاركين.

- **التفاعل الآني وعلى مدار الساعة،** حيث الإنترنت في تفاعل حي ومباشر وبالوقت الحقيقي سواء بين العاملين أو بينهم وبين الزبائن والموردين والأطراف الأخرى. كما أن الإنترنت يعمل وفق قاعدة (٧/٢٤) أي في (٢٤) ساعة في اليوم و (٧) أيام في الأسبوع.

- **التفاعل هنا وفي كل مكان،** حيث أن الإنترنت وشبكات الأعمال توفر إمكانات التفاعل والعمل في الوقت الحقيقي مع العاملين أو الزبائن الموجودين في المنظمة وفي كل مكان عبر العالم بيسر وبسهولة وبتكلفة اتصال محدودة جداً.

- **السرعة الفائقة،** إن المزايا التي تتمتع بها الإنترنت في الإتصالات عن بعد والمتنقلة – الخلوية وبسرعة هي سرعة التوصيل الكهربائي التي تقرب من سرعة الضوء، تجعل إرسال رسالة من قارة لأخرى عبر البريد الإلكتروني لا يأخذ أكثر من (١٥) ثانية. بل إن كتابة الرسالة تأخذ أضعاف وقت إيصالها إلى المستقبل في الطرف الآخر من العالم.

- **الموارد والعمل عن بعد وبلا حدود،** إن المؤسسة مع الإنترنت لم تعد تهتم بالحدود التي تفصلها كموارد مادية وبشرية عن الآخرين. لهذا فإن سمة العمل الأساسية للأعمال الإلكترونية إمكانية العمل بلا حدود.

وتُعرف الإدارة الإلكترونية أيضاً بأنها "منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية وورقية إلى إدارة باستخدام الأجهزة الإلكترونية والتكنولوجية؛ وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية ومعرفية وعقلية عليا قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل جهد وتكاليف." (الحسنات، ٢٠١١)

كما أن الإدارة الإلكترونية تعني استخدام كل وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملية الإدارة، كذلك استخدام نظم المعلومات بكافة مستوياتها لتقوم بالعمليات الإدارية، كما تعني استخدام هذا المفهوم الحديث للإدارة في عملية التخطيط والتنفيذ والرقابة والمتابعة الإلكترونية لكل الجوانب الأساسية في المؤسسات الحكومية أو غير الحكومية، حيث يمكنها التحكم في بيئة العمل، وفي الموارد وفي الإنفاق وفي توفير الاحتياجات الأساسية للمؤسسة.(عليان، ٢٠١٢)

وبمعنى آخر فالإدارة الإلكترونية هي ببساطة الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة بالطريقة التقليدية اليدوية إلى الشكل الإلكتروني من أجل استثمارٍ أمثل للوقت والمال والجهد. وهذا بطبيعة الحال يترتب عليه فوائد كالسرعة في إنجاز العمل، والمساعدة في اتخاذ القرار بتوفير المعلومات بشكل دائم، مع خفض تكاليف العمل الإداري، ورفع أداء الإنجاز، وتجاوز مشكلة البعدين الجغرافي والزمني، ومعالجة للبيروقراطية؛ أي أحداث إصلاحات في الهيكل الإداري بالمجتمع وتطوير آلية العمل ومواكبة التطوّرات، إضافة لتجاوز مشاكل العمل اليومية مع وجود بنية تحتية معلوماتية آمنة وقوية ومتوافقة فيما بينها.(Malhotra, 2000)

كما تضيف (الفاضل، ٢٠١٢) "أن الإدارة الالكترونية هي إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات في المكتبات ومراكز مصادر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمستفيدين ومراكز مصادر المعلومات الخاصة والعامة مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة."

فوائد الإدارة الإلكترونية:

هناك فوائد عديدة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المنظمات على اختلافها، من أهمها الآتي: (السالمي والسليطي، ٢٠٠٨)

١. تبسيط الاجراءات وتقليل كلفتها وتقديم خدمة أكثر جودة.

٢. اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية.
٣. الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة.
٤. تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة ومع المؤسسسات الأخرى داخل بلد المنظمة وخارجها.
٥. تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ مما يؤثر إيجاباً على عمل المنظمة، وبالتالي معالجة مشكلة حفظ وتوثيق المعاملات.

ويمكن الإفادة من الإدارة الإلكترونية في عملية الاتصال الإلكتروني والتي تسمح بإرسال الرسائل واستلامها وتخزينها واسترجاعها عبر الاتصال الرقمي باستخدام التقنيات الحديثة التي تجمع تقنية الحاسوب بالهاتف، ويتم فيها دمج التقنيات المختلفة لإنتاج اتصالات متعددة تشمل وسائل متعددة مثل الصوت والصورة. (Stephen, 2002)

وأضاف عامر (٢٠٠٧) مجموعة أخرى من الفوائد المتوخاة من تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات، وهي:

١ - تحسين فعالية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أرادها، وتسهيل الحصول عليها من خلال توافرها على الشبكة الداخلية، ومن خلال وسائل البحث الآلية المتوافرة بأقل وقت وجهد ممكنين.

٢ - المرونة في عمل الموظف، بحيث يمكنه الدخول على الشبكة الداخلية بسهولة من أي مكان قد يتواجد فيه للقيام بالعمل في الوقت والمكان الذي يرغب فيه، لذا أصبح المكتب باستخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية بلا حدود.

٣ - سهولة عقد الاجتماعات عن بعد بين الإدارات المتابعدة جغرافيا .

٤- عدم الحاجة إلى عدد كبير من خزائن الملفات، وبالتالي توفير مساحتها، وكذلك توفير جهد الموظف المخصص للعناية بهذه الملفات.

٥- سهولة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية إلى الموظفين والزبائن والمراجعين.

٦- سهولة تقديم خدمات المستفيدين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة بالإنابة عن الدوائر الأخرى.

٧- سهولة تخزين البيانات والمعلومات وحفظها وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطية في أماكن خارج حدود المنظمة، وهو ما يعرف بنظام التحوط من الكوارث.

أهداف الإدارة الإلكترونية:

إن الفلسفة الرئيسة للإدارة الإلكترونية هي نظرتها إلى الإدارة كمصدر للخدمات، والمواطن والمنظمات كزبائن أو عملاء يرغبون في الإفادة من هذه الخدمات، لذلك فإن للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها في إطار تعاملها مع المستفيد، من أهمها ما أشار إليه كل من باكير (٢٠٠٦) والكبيسي (٢٠٠٨)، وهي:

١- تقليل كلفة الاجراءات (الإدارية) وما يتعلق بها من عمليات.

٢- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المستفيدين والمنظمات الأخرى.

٣- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد، إذ إن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة.

٤- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.

٥- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.

٦- إلغاء عامل المكان، اذ أنّها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات، والإشراف على الأداء، وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال المؤتمر الفيديوي (Video Conferences)، ومن خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.

٧- إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة، وفكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تمّ الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

وأضاف باكير (٢٠٠٦) هدفاً آخر يجب الإشارة إليه للإدارة الإلكترونية وهو التأكيد على مبدأ الجودة الشاملة بمفهومها الحديث، والتي تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، وإتمام الأعمال الصحيحة في الأوقات الصحيحة، ومن هنا تأتي الإدارة الإلكترونية لتؤكد على أهمية تلبية احتياجات العمل في الوقت والزمان الذي يكون فيه العميل محتاجا إلى الخدمة في أسرع وقت ممكن.

مكونات الإدارة الإلكترونية:

يرى ياسين (٢٠٠٥) أن الإدارة الإلكترونية تتكون من أربعة عناصر أساسية، هي الآتي:

1- عتاد الحاسوب (Hardware): ويتمثل في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

2- البرمجيات Software: وتعني الشق الذهني من نظم الحاسوب وشبكاته، مثل: برامج البريد الالكتروني، وقواعد البيانات Databases، والبرامج المحاسبية، ونظم إدارة الشبكة، ومترجمات لغات البرمجة، وأدوات تدقيق البرمجة.

3- شبكة الاتصالات Communication Network: وهي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي للشبكات الداخلية (الانترانت) Intranet، والخارجية (الإكسترانت) Extranet، والإنترنت Internet التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة ولإدارتها الإلكترونية .

4- صناع المعرفة Knowledge Workers: ويتكون من القيادات الرقمية Digital Leaderships والمديرون والمحللون للموارد المعرفية، ورأس المال الفكري في المنظمة.

متطلبات الإدارة الإلكترونية:

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولاً شاملاً في المفاهيم والنظريات والأساليب والاجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط، بل إنها عملية معقدة ونظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية، وغيرها، وبالتالي لا بد من توافر متطلبات عديدة ومتكاملة لتطبيقها وإخراجها إلى حيز الواقع العملي، وهي الآتي: (عبد الناصر وقريشي، ٢٠١١)

- **المتطلبات الإدارية (توجهات القيادة الإدارية العليا):** تلعب الإدارة العليا للمنظمة دوراً مهما يتوقف عليه نجاح المشروع وبالعكس، فقناعة المسؤولين وتفهمهم لهذا المشروع، ووضوح رؤيتهم الاستراتيجية في المنظمة، والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية ودورها في التخطيط والتنفيذ والتطوير، والسعي لتكوين ثقافة جديدة في المنظمة وتكوين القدرات الابتكارية، ومستوى مرونة الهيكل التنظيمي ومدى ملاءمته لمتطلبات الإدارة الإلكترونية، وتوجه الإدارة العليا في تطوير أساليب عمليات الرقابة والتقويم والمتابعة، كل ذلك له الأثر الكبير في تطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية ونجاحه. (الإمارة، ٢٠٠٧)

- **المتطلبات التقنية**: يقترن مستوى نجاح وتطوّر الإدارة الإلكترونية وتطوّرها بمستوى التطوّر التقني المستخدم؛ فتوفير البنية التحتية من أجهزة الحاسوب والأجهزة والمعدات بالنوعية المطلوبة، وتوفير شبكات ووسائل الاتصال الحديثة السلكية واللاسلكية لتأمين المعلومات بالكمية

والوقت المناسب، كذلك استخدام أساليب العمل وفق البرامج المطلوبة، كل ذلك يعد شرطاً أساسياً لنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية.

- **المتطلبات البشرية**: تسعى المنظمات إلى تطوير قابليات مواردها البشرية وإمكانياتهم بشكل متواصل وبما ينسجم مع متطلبات المرحلة لمواكبة التطوّر الثقافي والمعرفي والتخصصي الذي يتوجب تأمينه لكي تستطيع المحافظة على التوازن التنافسي مع المنظمات، ولذلك فالمنظمة تعمل على تأمين الاحتياجات التدريبية لجميع مواردها البشرية وتنمية قدراتهم الابتكارية التقنية والإدارية، وترسيخ ثقافة التغيير لديهم، وتهيئة البيئة المناسبة للعمل من جميع النواحي لتكييفها وبما ينسجم مع الواقع الراهن.

- **المتطلبات الأمنية**: تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونياً؛ بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجري حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل يجب الحفاظ على أمنها. (عبد الناصر وقريشي، ٢٠١١)

وتشير الحناوي (٢٠١٠) إلى النواحي المختلفة لأمن المعلومات، وهي:

- أمن الاتصالات: ويراد بأمن الاتصالات حماية المعلومات خلال عملية تبادل البيانات من نظام إلى آخر.

- أمن الحواسيب: ويراد به حماية المعلومات داخل النظام بكافة أنواعها وأنماطها كحماية نظام التشغيل، وبرمجيات التطبيقات، وبرمجيات إدارة البيانات، وقواعد البيانات بأنواعها المختلفة.

ولتحقيق أمن المعلومات وتقليص التأثيرات السلبية على استخدام الانترنت فإن الإدارة الإلكترونية تتطلب القيام ببعض الاجراءات منها:(المير، ٢٠٠٧)

- وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الإنترنت.
- تبني استراتيجية وطنية لأمن المعلومات، بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص.
- وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.

وهناك متطلبات أخرى لحماية أمن نظم المعلومات، هي: (عمار، ٢٠٠٩)

- أن تعمل الإدارة العليا في المنظمة على دعم أمن نظم المعلومات لديها، وأن تعهد بهذه المسؤولية لأشخاص محددين.
- تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة.
- تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.
- الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن.

- تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.

ويشير الأدب المنشور إلى متطلبات وتسهيلات مهمة أخرى يجب أخذها بعين الاعتبار عند تنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية كالمتغير المالي، فالحاجة إلى التغطية المالية المناسبة هي بغاية الأهمية، وكذلك حجم المعلومات والمعرفة وطبيعتهما، وتوفير خدمات الإنترنت بشكل مستمر أيضاً، واستخدام بعض اللغات الحية إلى جانب اللغة العربية، لذلك فإن قصور أيٍ من هذه التسهيلات سيؤثر حتماً على مدى نجاح المشروع وتحقيقه لأهدافه. (الإمارة، ٢٠٠٧)

المجالات الإدارية التي تتأثر بتطبيقات الإدارة الإلكترونية :

نظراً لأن مفهوم الإدارة الإلكترونية يندرج ضمن الفكر الإداري التطبيقي، فإن غالبية آثاره تظهر ضمن المجال الإداري لنشاطات المنظمات الحكومية وغير الحكومية، حيث تنعكس تلك التأثيرات على وظائف الإدارة الرئيسة، والعناصر الرئيسة للنشاط الإداري، وبصفة خاصة عمليات تهيئة البنية التنظيمية وإصلاحها.(السبيعي، ٢٠٠٧) ومن أهم المجالات الإدارية التي تتأثر بتطبيق الإدارة الإلكترونية ما يلي :

أ . التخطيط الإلكتروني: (E-Planning)

يُعرف التخطيط على أنه "أحد وظائف الإدارة أو المدير وأحد مكونات العملية الإدارية، وعمل يسبق التنفيذ، وبموجبه يتم تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها في المنظمة خلال فترة زمنية محددة."(الدوري، ٢٠١٠) ولا يختلف التخطيط الإلكتروني من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي، وذلك لأن كلاهما ينصب على وضع الأهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الأهداف،(نجم، ٢٠٠٩) وتُعتبِّر عملية التخطيط، محاولة التنبؤ بالمستقبل ومحاولة بناء رؤية واضحة للمنظمة، وستؤدي تطبيقات الإدارة الإلكترونية إلى حدوث تغييرات كبيرة في دعم عمليات التخطيط، عن طريق توفير كم هائل من المعلومات المختلفة وذلك بسهولة الوصول للمعلومات في الزمان والمكان المناسبين، وتوفر القدرة على التحليل بمساندة النظم المعلوماتية الإلكترونية،(السبيعي، ٢٠٠٥) كما يمكن التعرف إلى مختلف الإمكانيات المتاحة للمنظمة، وتوفير معلومات مهمة من كل أطراف الخدمة والبيئة الخارجية بمرونة كبيرة. (أبومغايض، ٢٠٠٤)

ب . التنظيم : (E- Organizing)

التنظيم وظيفة مهمة وأساسية من وظائف الإدارة ويأتي منطقياً بعد التخطيط، ولا يمكن تصور إدارة أي عمل من دون تنظيم المجهودات الجماعية لأن التنظيم يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالعمل والجهد الجماعي، وهو وسيلة وليس غاية في حد ذاته، كما أن التنظيم ليس عملية فورية تتم في وقت معين بل هو عملية مستمرة مع بقاء المنظمة واستمرارها في مزاولة مهامها

وأنشطتها المختلفة. (الدوري، ٢٠١٠) وبتطبيق الإدارة الإلكترونية سيتأثر عدة عناصر تدخل ضمن وظيفة التنظيم، من أهمها: (الجابري، ٢٠١٠)

١. هيكل المنظمة: سيتغير في بنائه وتصميمه وفق متطلبات الوضع الجديد الذي يعتمد على التدفق الفعلي والتبادل المعلوماتي الإلكتروني، وعلاقات متبادلة أقل سلطوية، حيث ستطال هذه التغييرات التنظيم الرأسي أي المستويات الإدارية في المنظمة.
٢. التقسيمات الأفقية للمنظمة : ستتعرض هذه التقسيمات للتغيير وفق نظرية الهندرة* Re-engineering نتيجة ولادة إدارات جديدة، واختفاء بعض الوحدات الإدارية السابقة، وتفتيت بعض الوحدات ودمج الأخرى.
٣. الحجم التنظيمي: سيتقلص في جانب الأعمال ذات الطابع التقليدي الورقي، وسيتوسع في جانب الوظائف ذات البعد التقني والمعلوماتي، مما سيؤثر على عدد الوظائف في التنظيم.
٤. الحجم الافتراضي للتنظيم: فنتيجة لتوافر وسائل أداء العمل عن بُعد، سيتقلص الحجم الطبيعي الملموس للمنظمة المرتبط بالعنصر المكاني والزماني.

ج . الرقابة الإلكترونية: (E-Controlling)

أول ما يلاحظ على الرقابة في عصر الإنترنت وشبكات الأعمال، أنها تصبح أكثر قدرة على معرفة المتغيرات الخاصة بالتنفيذ أولاً بأول وبالوقت الحقيقي (Real Time).(نجم، ٢٠٠٩) وتتأثر الرقابة بشدة بشكل إيجابي بالإدارة الإلكترونية، وذلك عن طريق سهولة الوصول إلى المعلومات وتقنين الدخول عليها، ومتابعة العمليات المختلفة، وسير القرارات المتنوعة في كافة أنواع المنظمات، ونشر اللوائح والاجراءات الخاصة بالخدمات الحكومية ومعايير تقديمها وإتاحة الاطلاع عليها إلكترونياً، وتحديد المسؤولية بالتعرف على متخذ القرار والمحاسبة عند ارتكاب الأخطاء، مما يعزز مبدأ المساءلة والمحاسبة الإدارية، كما يمكن من إتاحة قنوات اتصال متعددة لتبادل المعلومات، والتمكن من إنهاء الخدمات إلكترونياً عبر الشبكة المعلوماتية، وذلك بوضع معلومات كاملة عن الاجراءات الإدارية ومتطلباتها، مما يسهل عملية المتابعة، وأيضاً إمكانية وضع القوانين والأنظمة على المواقع الإلكترونية، مما يسهل معرفتها من كافة أطراف الخدمة. (الجابري، ٢٠١٠)

* الهندرة كلمة مركبة من هندسة وإدارة وتعني إعادة هيكلة وتصميم العمليات الإدارية.

د . التوجيه الإلكتروني: (E-Directing)

التوجيه هو عملية التأثير على سلوك الأفراد لضمان تركيز جهودهم وتعبئة طاقاتهم حول الهدف المنشود، وما يتطلبه من تفهم لطبيعة السلوك الإنساني، ومن حسن التحفيز والقيادة والاتصال.(عبد الناصر وقريشي، ٢٠١١) ويعتمد التطبيق الكفء والفعال للتوجيه الإلكتروني بالمنظمات المعاصرة على وجود القيادات الإلكترونية "Electronic Leaders" والتي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها. (غنيم، ٢٠٠٣-٢٠٠٤)

هـ . اتخاذ القرارات: (E-Decision Making)

تؤثر تطبيقات الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات بشكل إيجابي، حيث تتيح أو تزيد القدرة على تحسين وترشيد القرارات نتيجة القدرة على جمع المعلومات وتحليلها، ويظهر ذلك التحسن من خلال زيادة القدرة على تشخيص المشكلات نتيجة القدرة على تحصيل المعلومات، وتحديد البدائل المختلفة، وتقويم كل بديل، ومحاكاة الواقع أو التمثيل أو النمذجة الواقعية باستخدام نظم المعلومات الإلكترونية، وعلى تفعيل القرارات ودعمها باللجوء إلى نظم معلوماتية موجهة لذلك، كنظم دعم ومساندة القرارات ونظم الخبرة، وأيضاً على مجاراة قصر الوقت المتاح لمتخذ القرار في عصر الثورة المعلوماتية، بالإفادة من المزايا التي وفرتها تلك الثورة. (أبومغايض، ٢٠٠٤)

و . إدارة الموارد البشرية: (Human Resources Management)

تتأثر إدارة الموارد البشرية بشكل مباشر بتطبيقات الإدارة الإلكترونية، مما يترتب عليه تغيرات جذرية في مهامها ودورها، ويتعلق ذلك بزيادة بعدها الاستراتيجي وبتطوّرها، وارتفاع قدرتها على القيام بالأعمال التحليلية والوظائف التطويرية ودقة التنبؤ والاستقراء لكثير من جوانب نشاطاتها، والمساهمة الفعالة في اتباع طرق تصميمية حديثة للوظائف تناسب الوضع الجديد، وتؤدي إلى مرونة العمل، والتركيز على البعد الاجتماعي. ويتأثر نشاط تخطيط الموارد البشرية وعمليات الاستقطاب، وعمليات التوظيف، تبعاً لتغير سمات العرض والطلب ونمطه، مما سيؤدي إلى التمكن من خلق وظائف جديدة إلى جانب جذب القوى العاملة وتطويرها لتساير عصر ثورة المعلومات.(الجابري، ٢٠١٠)

صعوبات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يشير الواقع إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية سيحتاج إلى تدقيق مستمر ومتواصل لتأمين استمرار تقديم الخدمات بأفضل شكل ممكن مع الاستخدام الأمثل للوقت والجهد، مع الأخذ بعين الاعتبار وجود خطط بديلة أو خطّة طوارئ في حال تعثّر الإدارة الإلكترونية في عملها لسبب من الأسباب أو لسلبية من السلبيات المحتملة. ومن المعوقات والتحديات التي يمكن أن تواجهها المكتبات ومراكز المعلومات كغيرها من المنظمات، ما يلي :

أولاً. معوقات إدارية تتعلق بالتنظيم الإداري:

هناك العديد من المعوقات الإدارية التي تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية، من أهمها:

١. شلل الإدارة: إنّ التطبيق غير السوي والدقيق لمفهوم الإدارة الإلكترونية واستراتيجيتها والانتقال دفعة واحدة من النمط التقليدي للإدارة إلى الإدارة الإلكترونية دون اعتماد التسلسل والتدرج في الانتقال من شأنه أن يؤدي إلى شلل في وظائف الإدارة، فهي تكون قد تخلّت عن النمط التقليدي للإدارة ولم تُنجز الإدارة الإلكترونية بمفهومها الشامل، ممّا من شأنه أن يؤدي إلى تعطيل الخدمات التي تقدمها الإدارة أو إيقافها ريثما يتم الإنجاز الشامل والكامل للنظام الإداري الإلكتروني أو العودة إلى النظام التقليدي بعد خسارة كل شيء، وهذا ما لا يجوز أن يحصل في أي تطبيق لاستراتيجية الإدارة الإلكترونية. (باكير، ٢٠٠٦)

٢. انعدام التخطيط والتنسيق والتقييم على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الإلكترونية، وتحديد الوقت اللازم للبدء في تطبيق الخدمات والمعلومات إلكترونياً وتنفيذها، وغياب التنسيق بين الأجهزة والإدارات الأخرى ذات العلاقة بنشاط المنظمة، حتى تلك التي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات. (العمري، ٢٠٠٣)

٣. عدم وجود هياكل تنظيمية محددة وواضحة، وعدم احتواء تلك الهياكل للوظائف التي تغطي كافة الأنشطة بالمنظمة، وصعوبة إيجاد التنظيم الإلكتروني لما يترتب عليه من إعادة الهيكلة للمنظمة بشكل كامل.

٤. ضعف برامج التوعية الإعلامية المواكبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

٥. اختلاف نظم الإدارة حتى داخل المنظمة الواحدة وأساليبها. (رضوان، ٢٠٠٤)

٦. غياب الرؤية الاستراتيجية الواضحة لدى معظم الدول، وخاصة العربية منها، بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية.

٧. فقدان الشفافية، بمعنى أن حق المواطن ليس مضموناً للوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات وضع واتخاذ القرارات المنظمية. (جبر، ٢٠٠٢)

٨. عدم تأييد الإدارة العليا، والقيادات المسئولة لمشروع الإدارة الإلكترونية. (Aurigi, 2000)

٩ . عدم وجود جهة مركزية لتبني مشروعات الإدارة الإلكترونية على مستوى الدولة، مما يؤدي إلى عدم توافق الأنظمة.

١٠. عدم المرونة في اختيار الحل الأفضل بسبب الطرق المتبعة في نظام المشتريات الحكومية وعقود الصيانة والتشغيل. (الهميلي، ٢٠٠٣)

١١. طول الاجراءات الإدارية داخل المنظمة وخارجها، مما يؤخر فكرة التطبيق بسبب عقبات الاجراءات الإدارية أويلغيها نهائياً، و عدم التدرج في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

١٢. عدم توافر التدريب المتخصص بشكل واسع في المواقع المرغوبة. (مفتي، ٢٠٠٤)

ثانياً. معوقات مالية:

تتمثل المعوقات المالية بالآتي: (القحطاني، ٢٠٠٦)

١- قلة الموارد المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدد فيها أوجه الإنفاق. (مفتي، ٢٠٠٤)

٢ - ارتفاع التكاليف المتعلقة بالبنية التحتية والفوقية. (Aurigi,2000)

٣- محدودية المخصصات المالية المخصصة لتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات.

٤- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية.

٥- ارتفاع تكلفة استخدام الشبكة العالمية للإنترنت.

ثالثاً. معوقات بشرية:

تتمثل هذه المعوقات في الآتي:

١- عزوف الكفاءات المتميزة عن العمل في المنظمات الحكومية لقلة الحوافز.

٢- قلة دراية صناع القرار بالمنظمات الحكومية بأهمية تقنية المعلومات، والنظرة إلى مشروعات الحاسوب والإدارة الإلكترونية من منطلق التكلفة دون إعارة الفائدة منها الاهتمام الكافي.

٣- قلة العناصر البشرية المدربة القادرة على التعامل مع هذه التقنية الجديدة والمعقدة وتشغيلها وصيانتها.

٤- مقاومة العاملين للتغيير والخوف من فقدان وظائفهم.

٥- ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض الموظفين، والتهيُّب من التعامل مع الأجهزة الإلكترونية.

٦- عدم تشجيع المسئولين وأجهزة الإعلام للأفراد على التعلم الذاتي لبرامج الإدارة الإلكترونية وتقنية المعلومات وتطبيقاتها. (الجابري، ٢٠١٠)

ويضيف أوريجي Aurigi (2000)، إلى المعوقات السابقة معوقات أخرى، من أهمها:

- التخوف من اقتصار الخدمة على مجموعة محدودة من الأفراد.
- المشكلات المترتبة على دخول أفراد غير مسئولين إلى النظام.
- صعوبة بناء مجتمع رقمي فى التنظيم ككل والذي يشكل أبعاد الإدارة الإلكترونية.
- انخفاض الوعي الثقافي والإجتماعى لدى العاملين المتعلق بعمل الإدارة الإلكترونية.
- عدم الاهتمام بالموارد البشرية العاملة على تشغيل النظام والقائمة على العلاقات الإنسانية.

رابعاً. معوقات تشريعية:

تتمثل هذه المعوقات في: (القحطاني، ٢٠٠٦)

١- قصور التشريعات والقوانين، مثل قواعد الإثبات والحجية والمصداقية.

٢- صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تناسب تطبيقات العمل الإلكتروني لما يتطلبه ذلك من جهد ووقت طويل.

٣- عدم ملاءمة الأنظمة واللوائح المعمول بها لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

٤- عدم وجود التشريعات القانونية لاعتماد التوقيع الإلكتروني والتعامل مع البريد الإلكتروني والتحقق من شخصية طالب الخدمة، وعدم وجود تشريعات تُجرِّم اختراق برامج الإدارة الإلكترونية وتخريبها، وتحديد عقوبات رادعة لمرتكبي تلك الجرائم.

خامساً. معوقات تقنية:

تتمثل المعوقات التقنية المقصودة، كما أشار إليها كل من الرتيمي والحسناوي (٢٠١١) بما يلي:

١- النقص في المهارات المتخصصه في مجال التقنيه والاتصالات.

٢- غياب المعايير الخاصه بالاتصالات واستخدام المعلومات.

الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية:

تستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، باعتبارها نظاماً فرعيا أساسياً من النظام الكلي للجامعة، وإحدى وسائل حركته واستمراريته وتطوره، ويمكن حصر أهدافها بثلاثة أهداف أساسية، هي: أولاً. مساندة العملية التعليمية- التعلمية، ثانياً. تشجيع البحث العلمي ودعمه، ثالثاً. خدمة المجتمع.

ويمكن تحقيق هذه الأهداف من خلال قيام مكتبة الجامعة بالوظائف والأنشطة التالية: (همشري، ٢٠٠١)

١- توفير مجموعة حديثة ومتوازنة وشاملة وقوية من مصادر المعلومات التي ترتبط ارتباطًا وثيقًا بالمناهج الدراسية، والبرامج الأكاديمية، والبحوث العلمية الجارية في الفرع.

٣- تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص والببليوجرافيا.

٤- تقديم الخدمة المكتبية والمعلوماتية المختلفة لمجتمع المستفيدين، مثل خدمات الإعارة والدوريات والمراجع والتصوير والإرشاد والتدريب وخدمات الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات، بالإضافة إلى خدمات استرجاع المعلومات من الحاسب الآلي.

٥- تدريب المستفيدين وخصوصا الطلبة والطالبات على حسن استخدام المكتبة ومصادرها وخدماتها المختلفة، من خلال إعداد البرامج الإرشادية والتدريبية المناسبة وتنفيذها.

٦- تجميع وتوثيق البحوث والدراسات العلمية والكتب والمراجع التي تصدرها الجامعة والإعلام عنها وإهداؤها وتبادلها.

٧- تدريب العاملين في حقل المكتبات والمعلومات على مستوى المجتمع المحلي.

تطوير علاقات التعاون مع المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص

وقد ساهمت عملية الحوسبة في تحويل المكتبات من مكتبات تقليدية في إدارتها ومصادرها وخدماتها ونظمها إلى مكتبات إلكترونية، فقد أدت التطوّرات والتغيرات التقنية والعلمية إلى تغير مفهوم المكتبات التقليدية، فظهرت مفاهيم جديدة ومسميات متداخلة فيما بينها، مثل:(أبوسعدة، ٢٠٠٨) المكتبة الرقمية، والمكتبة الافتراضية، والبوابات، والمكتبة المهجنة، ومكتبة المستقبل، ومكتبة بلا جدران، ومن الجدير بالذكر أن أشهرهذه المصطلحات وأكثرها شيوعاً هو المكتبة الإلكترونية.

ويعرفها كل من سيدل وجريفندار Seadle & Greifeneder (2007) بأنها " المكتبة التي تقدم الوثائق الرقمية من خلال الاتصال الإلكتروني عبر خدمة Online، مبنية على المهام التقليدية للمكتبة، والتي تمكن الأفراد من جميع أنحاء العالم إلى الوصول لمجموعاتها عن طريق الإنترنت."

وعرفت جابين Gaben المكتبة الإلكترونية كما ورد في (همشري، ٢٠٠٨) أنها "المكتبة التي تعكس مفهوم الإتاحة من بعد لمحتويات المكتبات وخدماتها وغيرها من مصادر المعلومات، بحيث تجمع بين مقتنياتها المواد الجارية والمستخدمة بكثرة سواء كانت مطبوعة أو إلكترونية، مستعينة بذلك بشبكة إلكترونية، تتيح الوصول إلى المكتبة أو المصادر الخارجية واستلام الوثائق منها."

وقد تناول العديد من المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات وظائف المكتبة الإلكترونية من مضامين عدة، ونظروا إليها من زوايا مختلفة، ويمكن إيجاز العديد من وجهات النظر في إطار التقسيمات المطروحة، حيث حدد كينث داولين Kenneth Daulin كما ورد في كل من الصباحي (٢٠٠٥)، والكميشي (٢٠٠٢) ثلاث وظائف أساسية للمكتبات الإلكترونية، هي:

أ- **وظيفة المصادر:** وهذه الوظيفة تتيح للمستفيد البحث في الفهارس الخاصة بالمكتبة عن المصادر التقليدية التي يحتاجها، وذلك من خلال مداخل وصول معيارية (المؤلف – الموضوع – المؤلف – رقم التصنيف... إلخ).

ب- **وظيفة المعلومات:** وتشمل هذه الوظيفة كل البيانات والمعلومات والمعارف التي يمكن أن تستخدم وتنقل في شكل إلكتروني وقد تكون متوافرة على جهاز فيديو أو محوسبة أو على الملفات الإلكترونية المتاحة، وهي:

١- ملفات المعلومات الخاصة بالمجتمع والتي أنتجها نظام معلومات المجتمع، مثل: ملفات الإحصاءات السكانية أو الزراعية أو الاستهلاكية ... إلخ.

٢- فهرس المقتنيات المتاح على الخط المباشر (Online Catalog).

٣- نظام التراسل الإلكتروني الذي يمكن المستفيد من طلب المعلومات التي يحتاجها وطرح الأسئلة المرجعية وتلقي الإجابات.

٤- دوائر معارف إلكترونية في شتى المجالات والموضوعات من خلال الناشرين التجاريين.

٥- دوائر معارف محلية وآلية على الخط تعمل على تنظيم وتكشيف الأسئلة والإستفسارات التي تم طرحها من قبل المستفيد وإجابتها من خلال الحاسوب .

ج- وظيفة الاتصالات: وهذه الوظيفة تجعل المستفيد قادراً على الاتصال من خلال المكتبة الإلكترونية بشبكة مكتبات إلكترونية أخرى أو بمجهزي قواعد البيانات؛ وبالتالي فإن المكتبة ستقوم بدور الدليل بالنسبة للمستفيدين، وبوظفية الربط أي تربط المستفيد بشبكة من المكتبات الإلكترونية الأخرى، وبوظيفة الإرشاد أي إرشاد المستفيد من قبل إختصاصي المراجع والمعلومات. ومن أهم الخدمات التي تتضمنها هذه الوظيفة، الآتي:-

١- الاتصال بمنتجي المعلومات من ناشرين وجامعات ومراكز بحوث ... إلخ.

٢- الاتصال بالتلفزيون الكابلي أو المحلي أو إنشاء محطة محلية أو استديو اتصال عام بنظام التلفاز الكابلي.

٣- تسهيل الاجتماعات عن بعد سواء أكان ذلك للمكتبة أو لجماعات من الجمهور العام.

٤- تسهيل الربط مع الخدمات الببليوغرافية والمعلوماتية وشبكات المكتبات المتاحة على الخط المباشر .

٥- إصدار الصحف والدوريات المحلية على الخط المباشر من خلال نظام الاتصال الخاص بالمكتبة.

٦- إصدار لوحات ونشرات اجتماعية لمختلف شرائح المجتمع بشكل الكتروني.

٧- تراسل إلكتروني بين المكتبة والمستفيد بين أعضاء المجتمع والجهات الحكومية الأخرى.

المكتبات ونظم المعلومات الإدارية:

إن المكتبات الإلكترونية تتمثل في نظمها وإدارتها وليس فقط في خدماتها، إذ تتكون المكتبة أو مركز المعلومات عادة من أجزاء منفصلة من الناحية الشكلية إلا أنها متصلة وظيفياً تعرف بالنظام. ويختلف النظام المكتبي التقليدي عن النظام المحوسب في أن النظام التقليدي يعتمد اعتماداً كاملاً على العمل اليدوي الذي يقوم به الأفراد، أما إذا استخدم الحاسوب في تنفيذ بعض العمليات المكتبية أو جميعها فيعرف النظام حينها بأنه نظام مبني على الحاسوب. لهذا يعرف النظام بأنه "مجموعة من العناصر المترابطة (أو الأجزاء المتفاعلة) التي تعمل معاً بشكل توافقي لتحقيق بعض الأهداف المرسومة والغايات المدروسة."(همشري، ٢٠٠١)

ويمكن تعريف نظام المعلومات الإداري بحسب الطائي (٢٠٠٥)، على النحو التالي: "التكوين الهيكلي المتكامل المتفاعل عن الآلات والمعدات، والبرامج، والقواعد، والقوى العاملة والذي يكفل تحصيل ومعاجة البيانات لأجل توفير المعلومات الضرورية (إيصالها إلى المستفيدين، وتخزينها، وتحديثها، واسترجاعها) بالوقت والتكلفة والكمية المناسبة عن البيئة الداخلية للمنظمة والبيئة الخارجية المحيطة بها."

ويقدم همشري (٢٠٠١) تعريفاً شاملاً لنظام المعلومات الإداري في المكتبات ومراكز المعلومات، بأنه "نظام متكامل يتكوّن من مجموعة الأفراد والأجهزة والاجراءات والأنظمة الفرعية للمعلومات؛ وذلك بغرض تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية عن الأنشطة الدقيقة في المكتبة أو مركز المعلومات، ومن أجل إنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة واتخاذ قرارات كفوءة وفعالة."

وقد أصبحت نظم المعلومات الإدارية ضرورة ملحة للمكتبات ومراكز المعلومات في الوقت الحاضر، وذلك للأسباب التالية: (الترتوري، ٢٠٠٩)

١- تضخم حجوم المكتبات ومراكز المعلومات، وزيادة عدد وحداتها التنظيمية على نحو لم تعد فيه الأنظمة التقليدية قادرة على إمداد الإدارة بالمعلومات اللازمة لها بالنوعية والكمية المناسبتين وفي الوقت المطلوب.

٢- التطوّر المتلاحق في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، واستعمال هذه التكنولوجيا على نحو مكثف في المكتبات ومراكز المعلومات، إذ تعدّ هذه التكنولوجيا أحد العناصر الأساسية المكوّنة لنظام المعلومات الإداري الحديث.

٣- زيادة التعقيد في مهام إدارة المكتبات أو مراكز المعلومات ووظائفها، نتيجة لتأثر المكتبة أو مركز المعلومات بالتغيرات السياسية والثقافية والاقتصادية والاجتماعية والقانونية والتكنولوجية، وغيرها في البيئة الخارجية على الصعيدين المحلي والدولي وما يواكبه من تعقيد في عملية اتخاذ القرار. لذلك، لا بد لمديري المكتبات ومراكز المعلومات كمتخذي قرارات استخدام وسائل ونظم جديدة تساعدهم في اتخاذ القرار وتمدهم بالمعلومات اللازمة لذلك.

٤- احتدام المنافسة بين المكتبات ومراكز المعلومات في مجالات مختلفة، مثل تنوع المنتجات، وغيرها مما يستدعي المديرين إلى وجوب مواجهة منافسيهم، من حيث سرعة اتخاذ القرارات، وحل المشكلات، واستشعار مجالات تحسين الأداء العام.

٥- زيادة أهمية المعلومات وقيمتها في المكتبات ومراكز المعلومات، على اعتبار أنها مورد استراتيجي، وأنها الأساس في التقدم والتطوّر والبقاء والاستمرارية وزيادة الإنتاجية. إن معالجة المعلومات وتحليلها هي وظيفة جديدة لإدارة المكتبة أو مركز المعلومات، وبُعدٌ أخر من أبعاد العملية الإدارية. هذا الوظيفة فرضتها تطبيقات أنظمة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات الأخرى في مختلف النظم الوظيفية للمكتبة أو مركز المعلومات من إنتاج، وتسويق، وخدمات، وشؤون مالية، وغيرها.

ومن أجل ضمان نجاح اختيار النظام المتكامل للمكتبات ومراكز المعلومات ينبغي الالتزام بمجموعة من المبادئ الأساسية، حددها مانيفولد Manifold (٢٠٠٤) في ثلاثة:

أولا: التركيز على السياق المؤسساتي، أي أن تكون عملية اختيار النظام جزءاً من عملية مستمرة اكبر خاصة بالتغيير التنظيمي، تشمل مختلف قطاعات المؤسسة والمؤسسة ألام التي تشكل المكتبة جزء منها. ويمكن للتركيز على عملية اختيار النظام دون وضع السياق العام في الحسبان أن يسفر عن نظام قابل للعمل، إلا انه بالمقابل فاشل بوجه عام في تلبية احتياجات المنظمة ككل.

ثانيا: تفضيل العائد طويل الأمد على العائد قصير الأمد، ويركز هذا المبدأ على أهمية أن ينصب التركيز في جميع مراحل عملية الاختيار على المدى الطويل لا على المدى القصير. ونظراً لقصر دورة الحياة المثالية للنظم لدواعي الميزانية أو لدواع أخرى، فإنه من الأفضل اختيار النظام الأكثر قابلية من غيره لمواصلة التطوّر وبمعدل مناسب في الاتجاهات التي تلائم المكتبة أو مركز المعلومات.

ثالثاً: مشاركة العاملين والمستفيدين في جميع مراحل العملية، إذ ينبغي أن يكون للعاملين بالمكتبة أو مركز المعلومات دورهم الكامل في عملية اختيار النظام من البداية حتى النهاية لكي يستجيبوا على نحو افضل للمشاركة في تحمل مسؤولية تهيئة النظام للعمل بشكل ملائم.

الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الرسمية في الأردن:

بادرت العديد من دول العالم، ومن ضمنها البلدان العربية عامة، والأردن خاصة، إلى دخول البوابة الإلكترونية بوضعها تواريخ محددة للتحول إلى الحكومة الإلكترونية وإدارة مؤسساتها من خلال تبنيها تكنولوجيا المعلومات، لتحسين خدماتها في كافة المجالات والأنشطة ولمواكبة التقدم والتطوّر الحضاري المتسارع الذي يشهده عالم اليوم. (الزبيدي، ٢٠٠٦) ومن المعلوم أن دخول تكنولوجيا المعلومات الحديثة إلى الأردن كان قد بدأ مع بداية الثمانينات من القرن الماضي. (عبابدة، ٢٠٠٥)

وقد وضع الأردن استراتيجية شاملة وواضحة من أجل تطوير وتحسين واقعه الاقتصادي والاجتماعي والتربوي، بإطلاق مبادرة (مشروع الحكومة الإلكترونية عام ٢٠٠١)، ولقد تضمنت المبادرة أهدافاً لإصلاح الأوضاع في المملكة وتطويرها، وتحسين الواقع الإداري بتطبيق الإدارة الإلكترونية، وإنشاء وتطوير صناعة تكنولوجيا المعلومات، وجعل الأردن قاعدة الإنطلاق لهذه الصناعة في المنطقة؛ ولأجل إنجاح مبادرة الحكومة الإلكترونية تم تحديد مجموعة من المشاريع التجريبية التي من خلالها يتم تطبيق خدمات الحكومة الإلكترونية، والإدارة الإلكترونية لهذه المشاريع وفقاً للبنية التحتية للتكنولوجيا المتوفرة حالياً واللازمة للتطبيق، والتي هي جيدة وملائمة وقابلة للتطوير والتجديد مستقبلاً. (الزبيدي، ٢٠٠٦)

واعتبرت دراسة الجمعية الأمريكية للإدارة العامة (American Society For Public Administration) حافزاً لدعم جهود الحكومة الأردنية في تنفيذها لمشروع الحكومة الإلكترونية من حيث كون الأردن جاهزاً نوعاً ما بالبنية التحتية الإلكترونية وبالتشريعات القانونية (قانون المعاملات الإلكترونية الأردني المرقم ٢٠٠١,٨٥)، وكذلك أيضاً ما أكدته الدراسة التي قامت بها وزارة الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات في تموز (٢٠٠٢) حول التوعية لمشروع الحكومة الإلكترونية في الأردن. (ياسين، ٢٠٠٤) ومن خلال ذلك انطلق الأردن منذ عام (٢٠٠٢) بمبادرة الحكومة الإلكترونية الخمسية، والتي تقترح برامج رئيسية للعمل الإداري الإلكتروني الذي سيعطي نتائجه المباشرة للحكومة خلال خمس سنوات. (الزبيدي، ٢٠٠٦)

ومن المعلوم أن حوسبة المكتبات في الأردن كانت الخطوة الأساس لتطبيق الإدارة الإلكترونية فيها، إذ كان لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في هذه المكتبات، وبخاصة الجامعية منها، دوراً مهما في تطوّرها ونموها وتقدمها، وتعزيز مسيرتها، ولقد كان تركيز حوسبة المكتبات الجامعية، كغيرها من المكتبات في الأردن، في البداية منصباً على الخدمات الفنية والمعلوماتية دون الاهتمام بالنواحي الإدارية، إلا أن السنوات القليلة الماضية شهدت اهتماماً خاصاً من قبل إدارات هذه المكتبات بالتطبيقات الإدارية نتيجة لاستخدام برمجيات تطبيقية متطوّرة، مثل: (عبابدة، ٢٠٠٥)

١- حزمة برمجيات MINISIS والمستخدمة في عدد من المكتبات الأردنية؛ إذ قامت كثير من المكتبات الأردنية بنقل بياناتها من نظام CDS/SIS إلى الطبعة الجديدة من النظام المسماة WINISIS.

٢- حزمة برمجيات CDS/SIS والمستخدمة في غالبية المكتبات الأردنية، وخاصة المكتبات المتخصصة والمدرسية والجامعية.

كما تم تشغيل نظام حاسوبي (نظام الأفق، Horizon) وهو نظام متكامل يحتوي على برامج تغطي كافة العمليات الإدارية والفنية في مركز المعلومات والمكتبات وهي (التزويد، والفهرسة، والدوريات، والبحث، والإعارة)، ويمتاز هذا النظام بعدة خصائص مثل إمكانية العمل على مختلف الأجهزة وإمكانية ربط المكتبات من خلال شبكات المعلومات، وقد استخدم في جميع مكتبات الجامعات الرسمية. (library.ju.edu.jo/intro.aspx)

وكان "تطوير المكتبات الجامعية" أحد أركان مشروع تطوير التعليم العالي في الأردن الذي وضعته الحكومة الأردنية؛ فتم تأسيس "تجمع مكتبي" لإدارة شبكة معلومات المكتبات للجامعات الرسمية الأردنية باسم "مركز التميز في الخدمات المكتبية للجامعات الرسمية الأردنية"، ويكون

مقره في جامعة اليرموك (الأردن - إربد)، ويسعى هذا المركز إلى إدارة شبكة معلومات هذه المكتبات وتنسيق خدماتها المختلفة بغية تحقيق ترشيد النفقات والمشاركة في مصادر المعلومات وتوحيد آليات العمل وأدواته بين المكتبات الأعضاء في التجمع.

(http://www.jopuls.org.jo/About.asp)

وهناك أنشطة أخرى ذات علاقة بحوسبة المكتبات الأردنية، من أهمها ما يلي:(عبابدة، ٢٠٠٥)

- قيام مركز المعلومات الوطني بإعداد ونشر تركيبة التراسل الأردنية الموحدة والتي تساهم في تسهيل عملية تبادل البيانات بين المكتبات المحوسبة.
- استخدام المكتبات الأردنية للأقراص المتراصة CD/ROM خاصة أنها ذات سعة تخزينية عالية، حيث يمكن تخزين موسوعات علمية وقواعد بيانات عليها.
- استخدام عدد من المكتبات الأردنية خدمة الاتصال المباشر مع شبكات وبنوك المعلومات العالمية.
- الاستفادة من الإنترنت، حيث قامت كثير من المكتبات الأردنية بتخصيص مواقع لها على الإنترنت واستفادت أيضاً من الخدمات التي تقدمها هذه الشبكة لرواد المكتبة.
- استخدام عدد من المكتبات الأردنية الشبكات المحلية الداخلية LAN ومكتبات أخرى شبكات WAN، مثل مكتبة الجامعة الأردنية وجامعة اليرموك.

التحديات التي واجهت حوسبة مكتبات الجامعات الأردنية:

ويذكر كريم (٢٠٠٨) أن المكتبات الجامعية واجهت في ظل مجتمع المعلومات جملة من التحديات تمثلت في:

- تنوع أشكال مصادر المعلومات التقليدية، والسمعية البصرية والإلكترونية وما إليها.
- توافر البدائل المنافسة لها كالإنترنت مثلا.
- تنوع احتياجات المستفيدين ومطالبهم وعمق تخصصاتهم، كما وكيفا.
- ارتفاع تكاليف توفير مصادر المعلومات.
- الانتشار الواسع للدوريات الإلكترونية وصعوبة اختيار ما يتلاءم مع حاجات المستفيدين، وإمكانات المكتبة، مع توسع النشر الإلكتروني بعامة، والمعلومات المشبكة التي تصب في صميم حاجات الباحثين وتقدم بحوثهم العلمية.
- ملكية مصادر المعلومات أو إتاحة الوصول إليها عبر اتفاقيات الترخيص وما في حكمها.

- إنشاء المكتبات الرقمية (Digital Library) أو ما يسمى أيضا بالمكتبات الإلكترونية (Electronic Library)، أو المكتبات الافتراضية (Virtual Library)، وما يتصل بها من معالجة وتزويد وتوفير المعلومات وما إليها.
- مواكبة الوسائط المتعددة ذات الأهمية البالغة اليوم في التعليم والتعليم العالي، بل هي من أهم الوسائل استخداما في نقل المعلومات حتى أصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر الوسائط المتعددة (Multi Media) وهذه الوسائط أصبح لها علماؤها، وخبراؤها، ومكتبييها
- الأطروحات الجامعية الإلكترونية وما يتصل بها من تخزين واسترجاع وحقوق مؤلفين وإدخال في الشبكة، ووضعها بصورة ملائمة تحت التصرف.

وقد أظهرت دراسة يونس (٢٠٠١)، أن أبرز المشكلات التي تواجه المكتبات في تطبيقات النظام الآلي هي عدم توافر الكوادر الفنية المدربة، يليها عدم توافر الأجهزة، ثم قلة الدعم المادي، وأيضاً أنه لم يكن للإدارات العليا في الجامعات مجتمع الدراسة تأثير على استخدام النظام الآلي في المكتبات، أي أنه لم يكن لهذه الإدارات القناعة بضرورة تطبيق النظام الآلي في وظائف المكتبات.

ثانياً: الدراسات السابقة:

لم يحظ موضوع الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية بالاهتمام المطلوب في الأدب المنشور في مجال علم المكتبات والمعلومات، ولم تظهر أي دراسات عربية أو أجنبية متخصصة تناولت الموضوع بذاته بحسب علم الباحثة. لذا، تم استعراض الدراسات المنشورة ذات العلاقة بحوسبة المكتبات ومراكز المعلومات وتطبيقاتها المختلفة، بالإضافة إلى دراسات أخرى حول الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في مجالات أخرى مثل: الإدارة، والتربية. وقد قسمت هذه الدراسات إلى: دراسات عربية وأجنبية في علم المكتبات والمعلومات، ودراسات عامة.

أولاً. الدراسات في علم المكتبات والمعلومات:

أ. الدراسات العربية:

وهي دراسات ذات علاقة بموضوع حوسبة المكتبات ومراكز المعلومات، ولم تتناول موضوع الإدارة الإلكترونية بشكل مباشر، ومن أهمها الآتي:

دراسة **يونس** (٢٠٠١)، التي هدفت إلى تعرّف تأثير استخدام النظم الآلية على الهيكل التنظيمي للمكتبات الجامعية في الأردن والخدمات الفنية والإدارية فيها. وقد تكون مجتمع الدراسة من (٢٠) مكتبة جامعية رسمية وخاصة، استجاب منها (١٧) مكتبة تمثل (٨٥%) من مجتمع الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة أن (٦) مكتبات جامعية تستخدم نظام MINI/ISIS، و(٩) أخريات تستخدم نظام CDS/ISIS، ومكتبتان تستخدمان أنظمة أخرى خاصة بالمكتبات، وأظهرت النتائج أيضاً أن (٩) من المكتبات الجامعية المستجيبة قد أنشأت إدارات خاصة لتطبيقات الحاسوب فيها، وأن مكننة الخدمات الفنية والإدارية قد أثرت على تحفيز العاملين والمستفيدين على استخدام هذه المكتبات.

وهدفت دراسة **سحتوت** (٢٠٠١)، إلى تعرف درجة استخدام الإنترنت في خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات الجامعات الأردنية الحكومية، وتعرف فوائد الاشتراك بالإنترنت، وتحديد أهم الصعوبات التي تواجه مستخدمي الشبكة، وتكونت عينة الدراسة من (٥٠١) فرداً موزعين على ثلاث فئات هي: فئة العاملين في المكتبات، وفئة أعضاء الهيئة التدريسية من رتبة أستاذ مساعد فأعلى، وفئة طلبة الدراسات العليا (ماجستير، ودكتوراة)، وأشارت النتائج إلى وجود استخدام متوسط للإنترنت لدى العاملين في مجالات خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية وفق الترتيب التنازلي التالي: الفهرسة والتصنيف، والدوريات، والمراجع،

والتدريب، والببليوغرافيا، والتزود بمصادر المعلومات، والتكشيف والاستخلاص، والإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات، وأشارت أيضاً إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة استخدام الإنترنت في خدمات المعلومات من قبل العاملين تعزى لمتغيرات الجنس، والمستوى الوظيفي، والمستوى الأكاديمي، وبينت أن فوائد الاشتراك بالإنترنت كانت إيجابية وعالية جداً.

وهدفت دراسة **الصائغ** (٢٠٠٤)، إلى إعداد نظام حاسوبي متطور يلبي احتياجات المكتبات والمستفيدين منها، وبما ينسجم مع واقع هذه الجامعات، وخصوصاً جامعات الموصل في العراق، وجاءت هذه الدراسة كمحاولة في مجال حوسبة بعض الخدمات التي تقدمها المكتبة كالفهرسة والفهارس والتزويد والإعارة. وقد تم تصميم نظام حاسوبي باستخدام لغة بيسك المصورة، وقد تم بناء قاعدة معلومات ببليوغرافية للمستفيدين، ويعد هذا النظام شبه متكامل، وذلك لقيامه بالربط بين الخدمات الأساسية الثلاثة التي تقدمها المكتبة: الفهرسة، والتزويد والإعارة.

وأجرت **النور** (٢٠٠٧)، دراسة هدفت إلى دراسة تطبيق نظام الأفق (Horizon) في المكتبات الجامعية في السودان، بالتطبيق على مكتبة جامعة العلوم والتقانة، وتكونت عينة الدراسة من (١٥٠) فرداً من الطلبة والأساتذة والعاملين في الجامعة، وبينت نتائج الدراسة أن ضيق المباني، وقلة الحواسيب، وعدم التدريب، وعدم معرفة معظم أفراد العينة بنظام الأفق والتطبيقات المرتبطة به كانت من أكثر المعوقات التي تواجه استخدام هذا النظام، وأن معظم أفراد العينة كانوا غير راضين عن نتائج البحث في قواعد البيانات.

ودراسة **العيد** (٢٠٠٧)، التي هدفت إلى تعرف مدى استفادة طالبات الدراسات العليا من المكتبة الإلكترونية لتعزيز البحث العلمي، وشملت عينة الدراسة (٤٦٣ طالبة) من الدراسات العليا بجامعة الملك سعود بالرياض، وكان من أهم نتائج الدراسة أنّ ٥٥.٥% من عينة الدراسة كانت خبرتهن في استخدام الحاسوب متوسطة، وأنّ ٨٠.٨% منهن كن موافقات على أسباب ارتيادهن للمكتبات الإلكترونية عبر الإنترنت، وهي: عدم ارتباطها بالزمان والمكان وتوفيرها معلومات حديثة، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات طالبات التخصصات الإنسانية والعلمية في مدى استخدامهن للمكتبة الإلكترونية، وأن هناك علاقة طردية بين مستوى الخبرة والمعدل التراكمي ومدى استخدام طالبات الدراسات العليا للمكتبة الإلكترونية.

وهدفت دراسة **الزهري** (٢٠٠٩)، إلى تعرف مفهوم المكتبة الافتراضية وما يمكن أن تحققه هذه المكتبة من مزايا في ظل التطورات الراهنة في مجال تنظيم المعلومات وخدماتها، وإبراز الواقع في المكتبات الأكاديمية السعودية واستكشافه لمعرفة مدى إمكانية إنشاء مكتبة افتراضية أكاديمية في المملكة العربية السعودية؛ وتقديم أنموذج مقترح مبني على أسس علمية لإنشاء مكتبة بحثية افتراضية لا مركزية في المملكة، وتحديد المكتبات التي يمكن لها المشاركة في هذا المشروع، والأدوار التي يمكن أن تنهض بها كل منها. واستخدم الباحث المنهج المسحي وأسلوب مجموعة التركيز، وذلك لجمع المعلومات من المكتبات ومسؤوليها، وكان مجتمع الدراسة مكوّن من عمداء شؤون المكتبات الأكاديمية لثمانيّ جامعات في المملكة العربية السعودية. وجاءت النتائج في هذه الدراسة داعمة لقيام مشروع المكتبة الافتراضية، ومؤيده له في مسارات متعددة. كما أبدى المسؤولون عن المكتبات الأكاديمية المشاركة في الدراسة استعدادهم للمشاركة في أوجه مختلفة من أنشطة ومسؤوليات المكتبة المقترحة، حيث توصلت الدراسة إلى ضرورة إنشاء مكتبة أكاديمية افتراضية بالجامعات السعودية.

وهدفت دراسة **العرموطي** (٢٠١٠)، إلى التعرف على درجة تقدير العاملين في مكتبات الجامعات الرسمية الأردنية، لدور نظام الأفق (Horizon) في توحيد الممارسات المكتبية فيها. وتكوْن مجتمع الدراسة من جميع العاملين على النظام في المكتبات الجامعية الرسمية، وعددهم (٤١٥) موظفا، اختير منهم (١٥٠) أو ما نسبته (٣٦%) موظفاً ليشكلوا عينة الدراسة بطريقة قصدية، وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \geq$ ٠.٠٥) بين المتوسطات الحسابية لتقديرات العاملين في هذه المكتبات لدور نظام الأفق في توحييد الممارسات المكتبية تُعزى إلى متغيرات الجنس، أو مستوى التدريب، أو الشعبة، ولكن أظهرت النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية ٠.٠٥ $\geq \alpha$) تُعزى إلى متغير التخصص في مجال الإدارة فقط.

ودراسة **الياسري** (٢٠١٠) التي هدفت إلى تقييم تجارب الحوسبة في المكتبات الجامعية العراقية والوقوف على المستوى الذي وصل إليه استخدام هذه التقنية في تلك المكتبات باستخدام المنهج المسحي. وتوصلت الدراسة الى نتائج عديدة كان من أبرزها : أن المكتبات الجامعية قد أدخلت الحواسيب في وقت مبكر واستخدمت النظام المحوسب CDS/ISIS منذ عام ١٩٩٧ بغية إنشاء الفهرس الوطني الموحد المحوسب، وفي السنوات ما بين ٢٠٠١ - ٢٠٠٢ تحولت المكتبات الطبية إلى استخدام نظام WINISIS بطبعته الإنجليزية، نظراً لكونه يناسب مجموعاتها التي تشكل الغالبية العظمى منها مصادر منشورة باللغة الإنجليزية فضلا عن التوجه نحو بناء شبكة المعلومات الطبية العراقية. وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن استخدام الحواسيب في

المكتبات الجامعية اقتصرعلى تحويل الفهرس البطاقي إلى فهرس محوسب، مع عرض تجربة تصميم نظام مكتبة متكامل وفق نظام WINISIS، والذي يتكون من عدد من النظم الفرعية التي ترتبط بينها علاقات تفاعلية، وهي: النظام الفرعي للتزويد، والنظام الفرعي للفهرسة، والنظام الفرعي للإعارة، والنظام الفرعي للدوريات، والنظام الفرعي للتجليد والصيانة، والنظام الفرعي للإدارة، والنظام الفرعي للحاسبات. وأشارت الدراسة إلى أن النظام التجريبي يصلح لمكتبة صغيرة الحجم.

وهدفت دراسة **المعثم** (٢٠١٠)، التعرف إلى واقع المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية، كما تمثلها مكتبة الملك فهد الوطنية، وتعرف متطلبات المكتبة الوطنية الرقمية، والمعوقات التي تواجه تبني المكتبة الوطنية محل الدراسة للمكتبة الرقمية، وصولاً إلى حلول مناسبة لتلك المعوقات، إن وجدت، ومن ثم وضع تصور مقترح يحدد مقومات تبني مكتبة الملك فهد الوطنية للمكتبة الرقمية في المملكة العربية السعودية. وتألف مجتمع هذه الدراسة من (٦١٧) فرداً، وقُسم إلى فئتين: الفئة الأولى، شملت جميع الموظفين (الإداريين، واختصاصي المكتبات والمعلومات) العاملين في مكتبة الملك فهد الوطنية خلال الفترة الزمنية لإجراء الدراسة الميدانية، وبلغ عددهم (٤٠٠) فرداً، أما الفئة الثانية، فشملت فئة المستفيدين من خدماتها (من دارسين، وأعضاء هيئة تدريس، وباحثين، وإداريين)، وبلغ عددهم (٢١٧) فرداً، وذلك أثناء الفترة الزمنية نفسها. وقد طبقت أداة الدراسة (الاستبانة) على عينة ممثلة لهاتين الفئتين المكونتين لمجتمع الدراسة. وقدمت الدراسة مشروع النموذج المقترح للمكتبة الوطنية الرقمية في المملكة العربية السعودية، وتصوراً مقترحاً آخر للمكتبة الافتراضية الرقمية، وإمكانية إنشاء مكتبة رقمية لمكتبة الملك فهد الوطنية.

ب. الدراسات الأجنبية:

أجرى كلٍ من **جوميلار وجونسون (1995) Gumilar & Johnson**، دراسةً هدفت إلى تعرف أثر نظم المعلومات الإدارية في بعض المكتبات الأكاديمية في بريطانيا، تكونت عينة الدراسة من ثمانيّ مكتبات في إنجلترا واسكتلندا، واستخدم الباحث المقابلة لجمع المعلومات، وأظهرت نتائج الدراسة أن نظم إدارة المكتبات غير مستخدمة على نطاق واسع، وأن مكتبتان منها تواجه مجموعة من المشكلات في تطبيق نظم المعلومات الإدارية، مثل: التعارض بين البيانات المتوافرة، وأهداف الإدارة، بالإضافة إلى عدم وجود خبرة لدى أمناء المكتبات لتحليل مصادر المعلومات، وإلى التكلفة المرتفعة لإنشاء نظم المعلومات الإدارية.

وأجرت كلٍ من **رومزي وسبويدن (2000) Rumsey & Spoiden**، دراسة هدفت إلى تقييم نظام توليماك (Tolimac) وهو نظام مكتبات إلكتروني يساعد على التحكم بموارد المعلومات بالشبكة الإلكترونية وتسليم وثائق ومصادر والمعلومات، وتكونت عينة الدراسة من ثلاث مكتبات: مكتبة جامعة بروكسل الحرة؛ ومكتبة جورج إدواردز في جامعة سري في بريطانيا، ومكتبة جامعة دبلن في إيرلندا، وتم تقييم أداء المستخدمين، وأظهرت نتائج الدراسة أن ردود فعل المستخدمين لنظام (توليماك) (Tolimac) للمكتبات الإلكترونية كانت إيجابية، وأن هذا النظام قد امتاز بسهولة استخدامة كونه يعتمد على البطاقات الذكية.

وأجرى كل من **لينش وسميث (2001) Lynch & Smith**، دراسة تحليلية لمضمون (٢٢٠) إعلان عن وظائف تم نشرها في مكتبات البحث العلمي بالجامعات بين أعوام ١٩٧٣- ١٩٩٨، وقد أظهرت نتائج التحليل أن تكنولوجيا الحاسوب أصبحت من الشروط الرئيسة في جميع الإعلانات للتقدم إلى هذه الوظائف، وأن مهارات الاتصال سواء الشفهية أو الكتابية هي كفاءات جديدة للعمل في المكتبات، من جهة أخرى فإن برنامج درجة الماجستير المعتمد أصبح وسيلة مقبولة وبدرجة كبيرة كمتطلب من متطلبات الاحتراف المطلوبة لشغل الوظائف في المكتبات.

وأجرى كل من **لاسكوسكي ووارد (2001) Laskowski & Ward**، دراسة هدفت إلى مناقشة التطور في أنظمة برمجيات الحاسوب الإلكترونية المتخصصة وكيفية تفعيل استخدامها في العمل الإداري في المكتبات الأكاديمية في جامعة إيلنويز Illinois في مدينة إيربانا- شامبين Urbana- Champain بولاية إنديانا الأمريكية، وبينت نتائج الدراسة أن توظيف التقنيات يساعد على سلاسة وتنظيم مختلف مناحي العمل الإداري، وأن تعليم المستخدمين وتدريبهم كان من أهم العقبات التي تواجه تطبيق البرمجيات في العمل الإداري، وأن البرمجيات الإلكترونية المتخصصة بحاجة إلى دعم مالي وتقني عالي الجودة.

وقام **داحل (2001) Dahl**، بدراسة هدفت إلى تعرف عدد رواد المكتبات الإلكترونية في المكتبات الجامعية في كندا، تكونت عينة الدراسة من (٤٥) مستفيد من المكتبات الإلكترونية في كندا، استخدم الباحث المقابلة لجمع المعلومات، وأظهرت نتائج الدراسة أن هنالك عدداً من المستفيدين يفضلون استخدام المكتبات الإلكترونية والبعض الآخر لا يفضلون ذلك بسبب بعض المشكلات التي تواجههم، لذا أوصت الدراسة بضرورة إيجاد إرشادات واضحة لمستخدمي المكتبات الإلكترونية.

وأجرى **هونغ وآخرون (Hong & Others (2001**، دراسة هدفت إلى تعرف درجة إقبال المستفيدين على المكتبات الرقمية في الهند، وتكونت عينة الدراسة من (٥٨٥) مستخدم للإنترنت، واستخدمت الدراسة الإستبانة لجمع المعلومات، وأظهرت نتائجها أن هنالك أثر لاستخدام المكتبات الرقمية على مستخدميها، نظراً لمجموعة من العوامل، أهمها الفروق الفردية في استخدام الحاسوب من حيث (الكفاءة الذاتية، ومعرفة نطاق البحث، والإتاحة).

وأجرت كل من **ماكيجناز وميلر (Maquignaz & Miller (2004** ، دراسة هدفت إلى تعرف أثر البيئة المتغيرة على النظام المتكامل في إدارة المكتبات من خلال تطبيق استيراتيجية إلكترونية لإدارة مصادر معلومات المكتبة، وطبقت الدراسة على مكتبة جامعة فيكتوريا البريطانية، وأظهرت نتائج الدراسة أن المكتبات لا تزال تستخدم النظم المتكاملة كاستيراتيجية لتقديم خدماتها، وتوفير الكتب، حيث تقوم بتوفير الكتب من خلال بائع أو شركة، وأظهرت النتائج أيضاً أن هذه المكتبات لا تستطيع السيطرة على توفير الكتب من خلال الإنترنت، ولكنها تستطيع القيام بذلك من خلال البائعين، لذلك فإنها تعتمد على النظام القديم لتحقيق خدماتها.

ودراسة **آني وآخرون (Ani & Others (2005** التي هدفت إلى تعرف مدى اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في المكتبات الجامعية في نيجيريا، وقد استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات، وتكونت عينة الدراسة من ٢٩ مكتبة جامعية في القطر المقصود، وأظهرت نتائج الدراسة أن ست مكتبات تستخدم الأنظمة المحوسبة، وتسع سوف تستخدمها وخمس تستخدم الإنترنت للتسويق والوصول إلى المستفيدين وتوصيل الخدمات لهم، وأربع منها تستخدم الإنترنت بشكل فعال، وأن سبب عدم استخدام التكنولوجيا في المكتبات الأخرى يعزى لانقطاع الكهرباء بشكل متكرر في نيجيريا؛ وأوصت الدراسة بأن على الحكومة الاتحادية زيادة مستوى التمويل الحالي للجامعات في نيجيريا لتحسين صندوق تطوير المكتبات؛ لانه المصدر الرئيس للتمويل المتاح للمكتبات الجامعية، وأيضاً علاج انقطاع التيار الكهربائي.

ودراسة **نيلاكاندان وأخرون (Neelakandan & Others (2010** التي هدفت إلى تعرف تطبيق نظم إدارة المكتبات الإلكترونية في كلية الكيمياء في جامعة بارثيدازن (Bharathidasan University) في الهند، من خلال استخدام نظام كوها (Koha) للبرمجيات الحرة. بينت نتائج الدراسة أهمية تطبيق برامج نظم إدارة المكتبات لتقديم خدمات سريعة وفعالة للمستخدمين، وبينت أيضاً أن نظام كوها هو نظام متكامل للمكتبات الكبيرة والصغيرة يعمل على تحديد الكتب المتوافرة في المكتبة بدقة وتلك المطلوبة من قبل الطلبة وأماكن وجودها وإمكانية

توفيرها، كما أظهرت نتائج الدراسة أن الطلبة يستطيعون استخدام النظام المقصود في حوسبة مكتبات منازلهم للحصول على الكتب بأسرع طريقة ممكنة والربط بين الكتب المتوافرة في الجامعة والبيت.

ودراسة **جيغر وأخرون (Jaeger & Others (2010** التي هدفت إلى تعرف برنامج إيداع مصادر المعلومات في المكتبات الفدرالية في الولايات المتحدة الأمريكية، وأظهرت نتائج الدراسة أهمية تطوير برنامج الإيداع في المكتبات المقصودة، وذلك بسبب استخدام الحكومة للوسائل الالكترونية الحديثة، وأظهرت أيضاً أهمية تقييم الوسائل والاستراتيجيات التي تستخدمها الحكومة في المكتبات الفدرالية، وأهمية تغيير السياسات المتبعة في برنامج الإيداع فيها بالإضافة إلى تطويره، وأن إعادة هيكلة برنامج الإيداع في هذه المكتبات يقلل من حجم التكاليف، وأوصت الدراسة بضرورة الإعداد التربوي لأمناء المكتبات الأكاديمية في المستقبل.

ودراسة **فاسبونغايا وآخرون (Vasupongayya & Others (2011** التي هدفت إلى تعرف استخدام البرمجيات المحوسبة في إدارة المكتبات، واستخدمت الدراسة أسلوب المقابلة لجمع المعلومات، وشملت عينتها على (١٠) مكتبات أكاديمية في تايلاند، وأظهرت نتائج الدراسة أن المكتبات تستخدم البرمجيات بسبب كفاءتها في تحقيق المهام، وتحقيق مستوى أداء جيد، وسرعة في الإنجاز لدى الموظفين فيها، وكذلك فإنها تساعد في الأمن المعلوماتي للمواد الإلكترونية، وفي عملية التصنيف الدقيق لمصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية.

وأجرى كل من **جو ولي (Joo & Lee (2011**، دراسة هدفت إلى تطوير أداة للقياس لتقييم استخدام المكتبات الأكاديمية الرقمية، وقد اشتملت أداة القياس المطورة لهذه الدراسة على أربعة أبعاد، هي: الفعالية، والكفاءة، والرضا، والتعلم؛ وتعد هذه الدراسة، من بين الدراسات القليلة التي هدفت إلى تطوير أداة معدّة أصلاً لقياس بيئة المكتبات الأكاديمية الرقمية. وقد تكونت العينة من ٢٣٠ من المستخدمين الفعليين لهذا النوع من المكتبات.

أما دراسة **أنونبي وإزيني (Anunobi & Ezeani (2011** فهدفت إلى تقديم واحدةٍ من الطرق التي يمكن من خلالها توظيف تكنولوجيا المكتبة الرقمية لتزويد خدمات المكتبات والمعلومات لمكتبة القرن الحادي والعشرين لمجتمع الجامعة في الدول النامية، مع ما يصاحب ذلك من تحديات وتطلعات. وقد بينت هذه الدراسة أن مدخل الجامعة للمكتبة الرقمية ناتج عن مجموعة من العوامل البيئية، والعرق سياسية، والاقتصادية. وعلى الرغم من المحاولات الصعبة لنشر واستيعاب سمات المكتبة الرقمية، بما في ذلك: المحتوى والمستخدمين، والسياسة،

والوظائف، والجودة، والتكنولوجيا، والأفراد، إلا أن النجاح لم يتحقق تماما، لأن هناك تحديات كبرى تتعلق بالإدارة، والبنية التحتية، والأفراد، وتوفير محتوى مناسب. ومع ذلك، كانت الجهود جديرة بالاهتمام وتعدّ نقطة انطلاق لخدمات مكتبات أكثر فعالية في المستقبل.

ثانياً- الدراسات العامة:

أ. الدراسات العربية:

هدفت دراسة **الزبيدي** (٢٠٠٦)، إلى تعرّف تصورات مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في محافظة إربد (الأردن) لدرجة إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارسهم، كما هدفت أيضاً إلى تعرّف أثر الجنس، والتخصص، والمديرية، والخبرة على هذه التصورات. تكونت عينة الدراسة من (١٨٦) مديراً ومديرة. وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس سوى في مجال توفر قوانين وتشريعات الإدارة الإلكترونية، وجاءت الفروق لصالح الذكور، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي سوى في مجال البنية التحتية، وجاءت لصالح حملة درجة الماجستير. أما فيما يتعلق بمتغير الخبرة فقد تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة ولصالح من خبرتهم (أكثر من خمس سنوات وأقل من ١٠ سنوات) في مجالي البنية التحتية، وكفايات المدير الإلكترونية، كما بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد العينة تعزى إلى متغير المديرية.

وهدفت دراسة **غنيم** (٢٠٠٦)، تعرف مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري، ومعوقات استخدامها، والكشف عن الفروق بين آراء المديرين حول مدى إسهاماتها في تطوير العمل الإداري، تبعاً لمتغيرات الدراسة، وتعرف مقترحاتهم لتفعيل تلك الإسهامات في تطوير العمل الإداري والحد من معوقاتها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة. وتكونت عينة الدراسة من ٢٢٧ مديراً من جميع مراحل التعليم العام. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها:

- رأى المديرون في جميع مراحل التعليم العام أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تطوير العمل الإداري بدرجة عالية، ويأتي مديرو المرحلة المتوسطة في المقدمة.
- رأى المديرون أن أكثر إسهامات الإدارة الكترونية تطويراً للعمل الإداري هو في اتخاذ القرارات، وأقلها إسهاماً هو في تطوير تقويم الأداء.
- رأى المديرون أن استخدام الإدارة الإلكترونية تواجه معوقات بدرجة متوسطة.

- رأى المديرون أن أكثر معوقات استخدام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري هي المعوقات المادية، وأقل المعوقات هي البرمجيات.

وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، تم وضع عدد من التوصيات، قد تفيد في تفعيل إسهامات الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري والحد من معوقات استخدامها، واقتراح بعض الدراسات المستقبلية.

وهدفت دراسة **الرشيدي** (٢٠٠٨)، إلى استقصاء اتجاهات مديري ومديرات المدارس الحكومية بدولة الكويت نحو استخدام الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري. تكونت عينة الدراسة من (١٥٠) من المديرين والمديرات. وأظهرت النتائج أن درجة اتجاهات المديرين والمديرات نحو استخدام الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري كانت عالية. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات مديري ومديرات المدارس الحكومية نحو استخدام الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري تعزى لمتغيري المؤهل العلمي والخبرة، وذلك في أي مجال من مجالات الدراسة.

وهدفت دراسة **البشري** (٢٠٠٩)، إلى تعرف معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة، ممثلة في (المعوقات الإدارية، والتقنية، والبشرية، والمالية)، وأيضاً تعرف أبرز الآليات المقترحة للتغلب على تلك المعوقات من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس. وتكونت عينة الدراسة من (٤٤١) فرداً ممثلة من الإداريات وعضوات هيئة التدريس المكلفات بالعمل الإداري. وأظهرت نتائج الدراسة وجود معوقات إدارية وبشرية وتقنية ومالية بدرجة كبيرة مرتبة على التوالي. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول جميع معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية وفقاً لمتغيرات الدراسة وهي الفرع التابعة له، والمؤهل العلمي، والعمر، وسنوات الخبرة، والدورات التدريبية، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً لصالح متغير المرتبة الوظيفية للعضوات القائمات بعمل إداري.

ودراسة **الدايني** (٢٠١٠)، التي هدفت إلى تعرّف أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين الأداء. وتكونت عينة الدراسة من (٢١٤) فرداً يعملون في مصرف الرافدين، أظهرت النتائج أن مستوى أهمية المضمون التكنولوجي للإدارة كان مرتفعاً، وأن مستوى أهمية المضمون المالي للإدارة الإلكترونية كان متوسطا من وجهة نظر عينة الدراسة.

كما بينت النتائج أيضاً وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمضامين الإدارة الإلكترونية (التكنولوجية، والمالية) على أداء المصرف وتطوير الموارد البشرية.

أما دراسة **خلوف** (٢٠١٠)، فهدفت إلى تعرّف واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الثانوية في الضفة الغربية، من وجهة نظر المديرين والمديرات، بالإضافة إلى بيان أثر متغيرات الجنس، والخبرة الإدارية، والمؤهل العلمي، ومجال التخصص، والموقع الجغرافي، وموقع المحافظة في واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية. وتكونت عينة الدراسة من (٣٢٢) مديراً ومديرة، وبينت النتائج أن درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية كانت منخفضة، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، ولصالح الذكور، ولمتغير المؤهل العلمي، ولصالح حملة الماجستير فأعلى، ولصالح الذين تدربوا دورة تدريبية واحدة أو أكثر في مجال الإدارة الإلكترونية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الخبرة الإدارية، ومجال التخصص، وموقع المحافظة في نظر المديرين والمديرات حول هذا الواقع.

ودراسة **المنهالي** (٢٠١١)، التي هدفت إلى تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبوظبي. وتكونت عينة الدراسة من (١٥٠) فرداً. وبينت نتائج الدراسة القناعة الكبيرة لدى العاملين بأهمية المشروع بالنسبة لمتطلبات إدراك العاملين لنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية، والقناعة بأهمية القيادة الفاعلة للمشروع، باعتبارها القيادة المسؤولة عن المشروع، والضمانة الأساسية لنجاحه، ووجود هيكل تنظيمي واضح ومرن بالنسبة لتوافر البنية التحتية من وجهة نظر العاملين، كما أظهرت النتائج أيضاً تلقي أغلب العاملين دورات تدريبية في استخدام الحاسوب (قواعد البيانات والإنترنت)، وأن وجود شبكة حاسوبية تتصل بجميع المكاتب في الإدارة العامة هو المتغير الأكثر أهمية من بين متغيرات البنية التحتية بالنسبة لهم.

ودراسة **عبد الناصر وقريشي** (٢٠١١)، التي هدفت إلى تعرف مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي في الجزائر. وتكوَن مجتمع الدراسة من العاملين الإداريين في كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة والبالغ عددهم (١٤٢) عاملاً، وبلغ عدد عينة الدراسة (٥٠) عاملاً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وقد تم توزيع الاستبانة عليهم جميعاً عبر زيارات ميدانية، أسترد منها (٤٠) استبانة. وقد أشارت

النتائج إلى وجود علاقات ارتباط دالة وموجبة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية بشكل منفرد، مع أبعاد العمل الإداري مجتمعة.

وهدفت دراسة **عليان** (٢٠١١)، إلى تعرف متطلبات الإدارة الإلكترونية ومشكلاتها من وجهة نظر المتخصصين في الإدارة العامة وإدارة الأعمال ونظم المعلومات الإدارية في جامعة البلقاء التطبيقية (الأردن). وتكونت عينة الدراسة من (٦١) عضو هيئة تدريس من حملة الماجستير والدكتوراة، وأظهرت النتائج أن جميع أفراد عينة الدراسة أكدوا أهمية توفير البنية التحتية اللازمة للإدارة الإلكترونية (الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات)، وتوفير القوى البشرية المتخصصة والمدربة والمؤهلة لتطبيق مشروع الإدارة الإلكترونية، كما أكد (٦٠,٦%) من أفراد عينة الدراسة على أهمية توفير التمويل والميزانية اللازمة، وأشار (٥٢,٥%) إلى ضرورة توفير التشريعات والقوانين والأنظمة اللازمة، بينما أشار(٣٦%) منهم إلى أهمية نشر الثقافة الإلكترونية، ورأى (٦٩%) أن قلة الخبرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى المديرين والعاملين تعد المشكلة الأولى التي تواجه الإدارة الإلكترونية، ورأى (٦٢%) منهم أن المشكلة تكمن في عدم توفر الدعم المالي اللازم، بينما رأى (٤٩,٢%) أن المشكلة تكمن في مقاومة ورفض فكرة الإدارة الإلكترونية لدى الكثير، وجاءت مشكلة غياب الوعي بالإدارة الإلكترونية وأهميتها في الترتيب الرابع بين المشكلات وبنسبة مئوية (٤٦%).

ب. الدراسات الأجنبية:

أجرى **أولسن وآخرون Olsen & Others (2004)**، دراسة هدفت إلى اختبار التطبيق العملي للمزايا والمساوئ اللوجستية الإلكترونية مقابل العمليات الإدارية التقليدية لدراسة مشروع كبير، وتقييم العلاقة التوافقية بين المعلومات المستقبلية إلكترونياً مقابل إجراءات التجميع الورقي، وكان من أبرز ما توصلت إليه الدراسة أن التقنيات الإدارية تساهم في توفير الوقت والجهد من خلال السرعة الهائلة لتمرير المعلومة، وإمكانية الحصول على نتائج غنية بالمعلومات من العمليات الإلكترونية.

كما أجرى **جلبرت Gilbert (2004)** دراسة هدفت إلى تقصي الأسباب الكامنة وراء إختيار المواطنين للخدمة الإلكترونية، والخدمات الذاتية وبيان أهمية هذه الخدمة الإلكترونية مقارنة بالخدمات التقليدية في القطاع الحكومي. وقد تكونت عينة الدراسة من (٥٥٥) فرداً. وكان من نتائج الدراسة أن جميع العوامل ارتبطت بالرغبة أو الدافع لدى المواطنين لاستخدام

الخدمة الإلكترونية (الخدمة عن بعد) المقدمة من القطاع الحكومي، بمعنى أن المواطن يستخدم الخدمة الإلكترونية لأنها توفر له الوقت، والجهد، والكلفة، وتحقق له قدر من السرية الشخصية في أموره المالية ولكنها لا تحقق له تواصل مباشر مع الموظف للاستفسار عن متطلباته، ولذلك تظهر أهمية المعلومات وجودتها، وحداثتها، ومصداقيتها، ومستوى خبرة الموظفين، ومبدأ الثقة بين المواطن، ومستوى الخدمات الإلكترونية المقدمة من القطاع الحكومي .

ودراسة **سيرشت وآخرون (2008) Seresht & Others** التي هدفت إلى عرض وتحليل أبرز العقبات التي تعترض الإدارة الإلكترونية في إيران. وتكوّنت عينة الدراسة من ٤٥ هيئة تضمنت هيئات عامة وخاصة وهيئات أعمال، وتم توزيع الاستبانة على ٢٠٠ خبير وعالم ومدير. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أبرزها: وجود معوقات إدارية تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية من أهمها (افتقار المديرين للوعي التكنولوجي، وافتقارهم إلى الدافع والدعم، وعدم كفاية إلتزام الإدارة العليا بتطبيق تكنولوجيا المعلومات)، ووجود معوقات بشرية من أبرزها: افتقار الموظفين إلى الاهتمام والدافع لتطبيق التكنولوجيا الحديثة، ومقاومة الموظفين للتغيير، ووجود عوامل ثقافية اجتماعية من أهمها : الثقافة غير المتطورة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات، وجهل المستخدمين بتكنولوجيا المعلومات، وجهل المواطنين والمسئولين بأداء تكنولوجيا المعلومات، ووجود معوقات تنظيمية هيكلية من أهمها: ضعف قنوات الاتصال في المنظمات، والافتقار إلى الموارد المالية للإمداد بالبرامج والأجهزة، والقدرة المالية غير الكافية للوحدات لتطبيق تكنولوجيا المعلومات، كما كشفت الدراسة عن معوقات بيئية تمثلت في: عدم وجود شبكات متكاملة في البلد، والافتقار إلى القواعد والتنظيمات الضرورية في البلد، والافتقار إلى الوضوح والتآزر بين الوحدات والأقسام المختلفة في المنظمات، وبينت الدراسة أن من أكثر العقبات التي تمنع تطبيق الإدارة الإلكترونية هي العوامل الثقافية والتنظيمية، بينما تعد العوامل البشرية والتقنية أقل العوامل أهمية.

تعقيب على الدراسات السابقة:

لم يظهر الأدب المنشور في مجال علم المكتبات والمعلومات أي دراسات تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية بالتحديد؛ لذلك قامت الباحثة باستعراض الدراسات المرتبطة بالموضوع في علم المكتبات والمعلومات ومجالات أخرى ذات علاقة. فاتفقت مع دراسات كل من (خلوف، ٢٠١٠)، و (الرشيدي، ٢٠٠٨)، و (الزبيدي، ٢٠٠٦)، من حيث تناولها لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المديرين، واختلفت معها في مجتمع الدراسة

(المدارس)، واتفقت مع دراسة (يونس، ٢٠٠١) في الإطار المكاني (الجامعات الأردنية) وبيان أثر استخدام النظم الآلية على الإدارة في مكتبات الجامعات الأردنية، أيضاً اتفقت مع دراسة (النور،٢٠٠٧)، و (ماكيجناز وميلر، ٢٠٠٤)، و (رومزي وسبويدن، ٢٠٠٠)، و (لاسكوسكي ووارد، ٢٠٠١)، و (جوميلار وجونسون، ١٩٩٥) حيث تناولت استخدام النظم الآلية في المكتبات الجامعية، وكذلك اتفقت مع دراسة (سحتوت،٢٠٠١) حيث تناولت استخدام الإنترنت في الجامعات، كما اتفقت مع دراسات كلٍ من (الياسري، ٢٠٠٣)، و (الصائغ، ٢٠٠٤)، و (آني وآخرون، ٢٠٠٥) و (فاسبونغايا وآخرون، ٢٠١١) من حيث تناول حوسبة المكتبات في الجامعات، واختلفت معها بالبعدين الزماني والمكاني، واتفقت مع دراستي كل من (هوكنز، ٢٠٠٠) و (نازيم ومخرجي، ٢٠١١) من حيث تناولهما التغيرات التي طرأت على الجامعات جراء إدخال التكنولوجيا الرقمية إلى مكتباتها. ومع دراسات (سيرشت، ٢٠٠٨)، و (البشري، ٢٠٠٩)، و (عليان،٢٠١١) حيث تناولت معوقات الإدارة الإلكترونية، واتفقت مع دراسات كل من (أنونبي وإزيني، ٢٠١١)، و (جو ولي، ٢٠١١)، و (نلكادن وآخرون، ٢٠١٠)، و (المعثم، ٢٠١٠)، و (الزهري، ٢٠٠٩)، و (العيد،٢٠٠٧)، و (هونغ وآخرون، ٢٠٠١)، و (داحل، ٢٠٠١) بأنها تناولت المكتبة الإلكترونية كأحد مجالات الإدارة الإلكترونية في الجامعة مع الاختلاف في البعدين المكاني والزماني. أيضاً اتفقت مع دراسات كل من (عليان،٢٠١١)، و (غنيم، ٢٠٠٦)، و (المنهالي، ٢٠١١)، و (الدايني، ٢٠١٠)، و (جو ولي، ٢٠١١)، و (جلبرت، ٢٠٠٤)، و (البشري، ٢٠٠٩)، و (عبد الناصر وقريشي، ٢٠١١)، و (أولسن وآخرون، ٢٠٠٤) بأنها تناولت جوانب مختلفة عن الإدارة الإلكترونية مما ساعد في إثراء الموضوع بشكل عام. وتختلف الدراسة عن الدراسات الأخرى بمجتمعها وعينتها وفي إطارها الزماني والمكاني.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفًا لمنهج الدراسة، ومجتمعها، وعينتها، وطريقة اختيارها، والأداة المستخدمة لجمع بياناتها، وإجراءات بنائها أو تطويرها، والخطوات المتبعة للتأكد من صدقها وثباتها، والإجراءات التطبيقيّة، والمعالجة الإحصائيّة المُستخدمة في معالجة بياناتها، وذلك على النحو الآتي:

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفيّ المسحيّ، القائم على جمع البيانات، وتصنيفها، وتنظيمها وتحليلها.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكوّن مجتمع الدراسة من عينة قصدية ضمت جميع المديرين العاملين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية للعام الجامعي ٢٠١٢- ٢٠١٣، والبالغ عددهم (١٢٠) فرداً وهم: مديرو المكتبات، ومديرو الدوائر، ورؤساء الأقسام والشعب، ومديرو المكاتب والدواوين. تم توزيع استبانة الدراسة عليهم جميعاً، استجاب منهم (٩٩) فرداً، أي بنسبة (٨٢,٥%) من مجتمع الدراسة. والجدول رقم (١) يبين توزيع عدد أفراد عينة الدراسة حسب المكتبات المقصودة.

الجدول (١): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن ونسب الردود (الاستجابات).

مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية	عدد المديرين	عدد المستجيبين	النسبة المئوية لكل جامعة (%)	النسبة المئوية من العينة (%)
مكتبة الجامعة الأردنية	١٦	١٤	%٨٧.٥	%١٤.١
مكتبة جامعة اليرموك	١٦	٩	%٥٦.٣	%٩.١
مكتبة جامعة العلوم والتكنولوجيا	١٣	١١	%٨٤.٦	%١١.١
مكتبة الجامعة الهاشمية	١٩	١٣	%٦٨.٤	%١٣.١
مكتبة الجامعة الألمانية	٧	٧	%١٠٠.٠	%٧.١
مكتبة جامعة البلقاء	١٦	١٢	%٧٥.٠	%١٢.١
مكتبة جامعة آل البيت	١٠	١٠	%١٠٠.٠	%١٠.١
مكتبة جامعة مؤتة	٧	٧	%١٠٠.٠	%٧.١
مكتبة جامعة الطفيلة	٩	٩	%١٠٠.٠	%٩.١
مكتبة جامعة الحسين	٧	٧	%١٠٠.٠	%٧.١
المجموع	١٢٠	٩٩	%٨٢.٥	%١٠٠.٠

خصائص عينة الدراسة :

يوضح الجدول رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيرات الدراسة وهي: الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

الجدول (٢): توزيع أفراد عينة المستجيبين للدراسة حسب الجنس والتخصص والمؤهل العلمي والخبرة

المتغيرات الوسيطية		العدد	النسبة
الجنس	**ذكور**	٦٠	٦٠.٦%
	إناث	٣٩	٣٩.٤%
التخصص	**علم المكتبات والمعلومات**	٣٧	٣٧.٤%
	تخصص آخر	٦٢	٦٢.٦%
المؤهل العلمي	**دبلوم متوسط**	١٨	١٨.٢%
	بكالوريوس	٦٠	٦٠.٦%
	دراسات عليا	٢١	٢١.٢%
الخبرة	**٥ سنوات فأقل**	١٢	١٢.١%
	٦-٩ سنوات	١٨	١٨.٢%
	١٠ سنوات فأكثر	٦٩	٦٩.٧%
المجموع		٩٩	١٠٠.٠%

الجنس: يبين الجدول أن (٦٠.٦%) من أفراد عينة الدراسة كانوا من الذكور، وأن (٣٩.٤%) كن من الإناث.

التخصص: يبين الجدول أن غالبية المديرين في المكتبات الجامعية بالأردن (٦٢,٢%) هم من غير المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات، وأن (٣٧,٤%) منهم فقط هم من المتخصصين فيه.

المؤهل العلمي: يبين الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من حملة شهادة البكالوريوس ، بنسبة (٦٠.٦%)، يليهم حملة شهادة الدراسات العليا، بنسبة (٢١.٢%)، ثم حملة شهادة دبلوم متوسط، بنسبة (١٨.٢%).

الخبرة: : يبين الجدول أن غالبية أفراد مجتمع الدراسة هم ممن لديهم خبرة من ١٠ سنوات فأكثر في العمل، بنسبة (٦٩,٧%)، يليهم فئة من يملكون خبرة ٦-٩ سنوات في العمل، بنسبة (١٨,٢%)، ثم فئة من يملكون ٥ سنوات فأقل، بنسبة (١٢,١%).

أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، تم تطوير استبانة خاصة بالدراسة، تكونت بصورتها الأولية من (٦٤) فقرة، وذلك بالاعتماد على الأدب المنشور والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، كدراسة عليان (٢٠١١)، ودراسة المسلماني (٢٠١٠)، ودراسة الياسري (٢٠١٠).

تكونت الاستبانة من أربعة أجزاء. هدف الجزء الأول منها إلى جمع معلومات شخصية عن أفراد عينة الدراسة، فيما يتعلق بجنسهم، ومؤهلهم العلمي، وتخصصهم، وخبرتهم في العمل. وهدف الجزء الثاني إلى قياس واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر المديرين فيها، وتكوّن من أربع محاور، تقصت مدى توافر البنية التحتية (الموارد المادية والبشرية)، والدعم الإداري، والدعم الفني، وأداء الوظائف الإدارية إلكترونياً. وهدف الجزء الثالث منها إلى تقصي الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية واستخدامها في المكتبات المقصودة، أما الجزء الرابع فقد هدف إلى تقصي اتجاهات المديرين في تلك المكتبات.

وتمت الإجابة عن أسئلة الجزءين الثاني والثالث من الدراسة باختيار أحد البدائل من سلم ليكرت الخماسي (بدرجة كبيرة جداً، بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة قليلة، بدرجة قليلة جداً)، أما الجزء الرابع، فقد تمت الإجابة عن فقراته أيضاً باختيار أحد البدائل من سلم ليكرت الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق أبداً).

صدق أداة الدراسة:

للتأكد من صدق أداة الدراسة، قامت الباحثة بعرضها بصورتها الأوليّة على (١٠) محكّمين من أعضاء هيئة التدريس المتخصّصين من ذوي الخبرة والكفاية في تخصص تكنولوجيا المعلومات، وتخصص علم المكتبات والمعلومات، تمّ اختيارهم بالطريقة القصديّة من الجامعة الأردنية؛ بهدف التأكد من وضوح الفقرات ومدى صلاحيّتها لقياس ما صمّمت لقياسه، ومدى ملاءمتها لأهداف الدراسة، وقد تمّ الأخذ بملحوظات المحكّمين، كما تمّ اعتماد نسبة الموافقة ٨٠% فأكثر على الفقرة دليلاً على صدقها، وتمّ بناءً على آراء المحكمين ومقترحاتهم تنقيح الأداة ثم حذف أربع فقرات وتعديل بعضها الآخر. والملحق (١) يوضّح أداة الدراسة بصورتها النهائيّة؛ والتي بلغ عدد فقراتها (٦٤) فقرة.

ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم استخراج معاملات ثبات الاتساق الداخلي بمعادلة كرونباخ ألفا (Cronbach - Alpha)، وقد تراوحت هذه المعاملات بين (٠,٨٦-٠,٩٦)، وكان معامل الثبات الكلي (٠,٩٦) كما هو مبين في الجدول (٣).

الجدول (٣): معاملات ثبات الاتتساق الداخلي لأداة الدراسة وفق معادلة كرونباخ ألفا.

المجال	معامل ألفا
توافر البنية التحتية	٠.٨٨
توافر الدعم الإداري	٠.٩٥
توافر الدعم الفني	٠.٨٨
أداء الوظائف الإدارية	٠.٨٦
الكلي	٠.٩٦
الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	٠.٩١
اتجاهات المديرين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية نحو الإدارة الإلكترونية.	٠.٨٦

يبيّن الجدول (٣) أنّ قيمة ألفا كرونباخ لمجالات الأداة المختلفة كانت عالية (٠.٩٦)، وهي مقبولة لأغراض هذه الدراسة.

طريقة تصحيح أداة الدراسة:

تم تصميم الإجابة عن فقرات أداة الدراسة وفق التدرج الخماسي؛ إذ أعطيت خمس درجات للإجابة بدرجة كبيرة جداً، وأربع درجات للإجابة بدرجة كبيرة، وثلاث درجات للإجابة بدرجة متوسطة، ودرجتين للإجابة بدرجة قليلة، ودرجة واحدة للإجابة بدرجة قليلة جداً، كما أعطيت خمس درجات للإجابة أوافق بشدة، وأربع درجات للإجابة أوافق، وثلاث درجات للإجابة محايد، ودرجتين للإجابة لا أوافق، ودرجة واحدة للإجابة لا إوافق أبداً. وقد تم اعتماد المقياس التالي لتقسيم الدرجات:

- ١- ٢.٣٣ درجة تقدير منخفضة.
- ٢.٣٤- ٣.٦٧ درجة تقدير متوسطة.
- ٣.٦٨- ٥.٠٠ درجة تقدير عالية.

متغيّرات الدراسة:

تضمّنت الدراسة مجموعة من المتغيّرات، وهي الآتي:

١- **المتغير المستقل**: واقع استخدام الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المديرين.

٢- **المتغير التابع**: اتجاهات المديرين نحو الإدارة الإلكترونية.

٣- **المتغيرات الوسيطة (الثانوية):** تضمّنت الدراسة أربعة متغيّرات وسيطة، هي:

أ- الجنس، وله مستويان: ذكر، وأنثى.

ب- التخصص: وله مستويان، هما: علم المكتبات والمعلومات، تخصص آخر.

جـ- المؤهل العلميّ، وله ثلاثة مستويات، هي: دبلوم متوسط (كلية مجتمع)، وبكالوريوس، ودبلوم مهني أو عالي أو ماجستير أودكتوراه.

د- سنوات الخبرة، ولها ثلاث مستويات:

- ٥ سنوات فأقلّ.
- من ٦ إلى ٩ سنوات.
- ١٠ سنوات فأكثر.

إجراءات تطبيق أداة الدراسة:

بعد التأكد من صدق أداة الدراسة، واختبار ثباتها، وتحديد العينة المراد تطبيق الاستبانة عليها، تمّ الحصول على الموافقة الرسميّة من رئاسة الجامعة الأردنية؛ لتسهيل مهمّة الباحثة. كما تمّ توزيع الاستبانة على أفراد مجتمع الدراسة باليد من خلال مكاتب ارتباط الجامعات الرسمية في الأردن، وبالاتصال الشخصي مع مديري تلك الجامعات، وتمّ توضيح أهداف الدراسة لهم، وطلب منهم أخذ الوقت الكافي للإجابة. وتم إدخال البيانات إلى الحاسوب ومعالجتها إحصائياً، ومن ثم تحليل النتائج ومناقشتها، واستخلاص التوصيات المناسبة.

المعالجة الإحصائيّة:

لأغراض المعالجة الإحصائية، تم استخدام حزمة برمجيات (SPSS) لمعالجة البيانات، وللإجابة عن أسئلة الدراسة؛ استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الرباعي.

- للإجابة عن السؤال الأول، والثاني، والثالث تمّ استخدام المتوسط الحسابيّ والانحرافات المعياريّة.

- للاجابة عن السؤال الرابع، تمّ حساب المتوسطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لاستجابات المديرين على الجزء الخاص باتجاهاتهم نحو استخدام الإدارة الإلكترونية وفقاً لمتغيرات الجنس والتخصص والمؤهل العلمي والخبرة، واستخدام تحليل التباين الرباعي للحكم على دلالة الفروق بين فئات هذه المتغيرات.

- لإيجاد معاملات ثبات الاتساق الداخلي لاداة الدراسة، تمّ استخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach - Alpha).

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة من خلال الإجابة عن أسئلتها، وعلى النحو الآتي:

النتائج المرتبطة بالإجابة عن السؤال الأول: "ما واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الرسمية في الأردن من وجهة نظر المديرين فيها؟ "

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المديرين على المجالات الفرعية للجزء الخاص بواقع استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من أداة الدراسة، والجدول (٤) يوضح هذه النتائج.

جدول (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المديرين على مجالات واقع استخدام الإدارة الالكترونية في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية مرتبة تنازلياً.

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
١	توافر الدعم الفني	٣.٧٢	٠.٧٢	مرتفعة
٢	توافر البنية التحتية	٣.٥٢	٠.٧١	متوسطة
٣	توافر الدعم الإداري	٢.٩٦	٠.٩٣	متوسطة
٤	أداء الوظائف الإدارية إلكترونيا	٢.٨٦	٠.٩٢	متوسطة
	الكلي	٣.٣٠	٠.٦٩	متوسطة

يتضح من الجدول (٤) أن درجة تقدير المديرين لواقع استخدام الإدارة الالكترونية كانت متوسطة بشكل عام، وبمتوسط حسابي (٣.٣٠). أما بالنسبة للمجالات الفرعية فإن درجة تقدير استخدام الإدارة الإلكترونية كانت مرتفعة في مجال واحد فقط ومتوسطة في ثلاثة مجالات، إذ كان توافر الدعم الفني الأعلى من وجهة نظر المديرين بمتوسط حسابي (٣.٧٢)، ثم جاء تالياً له توافر البنية التحتية بمتوسط حسابي (٣.٥٢)، فتوافر الدعم الإداري بمتوسط حسابي (٢.٩٦)، وأخيراً جاء مجال أداء الوظائف الإدارية إلكترونياً بمتوسط حسابي بلغ (٢.٨٦).

وتم أيضاً حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات المجالات الفرعية لواقع استخدام الإدارة الالكترونية في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية، وفيما يلي عرض لهذه النتائج:

أ - مجال توافر البنية التحتية:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال توافر البنية التحتية (الموارد المادية والبشرية) لتطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المديرين، والجدول (٥) يبين تلك النتائج.

جدول (٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال توافر البنية التحتية (الموارد المادية والبشرية) لتطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المديرين مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
٦	توفر المكتبة الإنترنت اللازم لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	٣.٨٦	٠.٩٨	مرتفعة
٩	توفر المكتبة نظاماً أمنياً لحماية البيانات والمعلومات.	٣.٧٨	٠.٨٥	مرتفعة
١٠	توفر المكتبة نظاماً لعمل نسخ احتياطية(back up) لحفظ المعلومات والبيانات بشكلٍ مستمر.	٣.٦٧	١.٠٦	متوسطة
١	تمتلك المكتبة بنية تحتية متقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تساعد في تطبيق الإدارة الإلكترونية.	٣.٦٦	٠.٩٦	متوسطة
٥	توفر المكتبة قاعدة بيانات إلكترونية لمبنى المكتبة.	٣.٦٤	١.١٧	متوسطة
٣	توفر المكتبة أحدث التجهيزات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تتناسب مع طبيعة العمل.	٣.٥٣	٠.٩٣	متوسطة
٧	يعمل بالمكتبة أشخاص مؤهلون للتعامل مع الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات.	٣.٥١	٠.٨٣	متوسطة
٢	تنجز المكتبة معظم عملياتها الإدارية من خلال موقع دائم على الإنترنت (Wep Page).	٣.٣٠	١.١٢	متوسطة
٨	يعمل بالمكتبة أشخاص متخصصون في تكنولوجيا المعلومات بشكل كاف (لإدارة شبكة الحاسوب وقواعد البيانات والبرامج ذات العلاقة في المكتبة).	٣.٢٨	١.٠٩	متوسطة
٤	توفر المكتبة مصادر التمويل اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	٢.٩٦	١.١١	متوسطة

يتضح من الجدول (٥) أن المتوسطات الحسابية لتقدير المديرين لتوافر البنية التحتية (الموارد المادية والبشرية) لتطبيق الإدارة الإلكترونية تراوحت ما بين (٢.٩٦- ٣.٨٦) وكانت الدرجة الكلية متوسطة؛ إذ جاء تقدير المديرين لتوافر البنية التحتية مرتفعاً في فقرتين، ومتوسطاً في ثماني فقرات، وقد كانت أكثر البنى التحتية توافراً من وجهة نظر المديرين ممثلاً في الفقرة "توفر المكتبة الإنترنت اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية"، بمتوسط حسابي (٣.٨٦)، والفقرة "توفر المكتبة نظاماً أمنياً لحماية البيانات والمعلومات"، بمتوسط حسابي (٣.٧٨). أما أقل

تقديرات المديرين لتوافر البنى التحتية فكانت للفقرتين "توفر المكتبة مصادر التمويل اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية"، بمتوسط حسابي (٢.٩٦)، و"يعمل بالمكتبة أشخاص متخصصون في تكنولوجيا المعلومات بشكل كاف (لإدارة شبكة الحاسوب وقواعد البيانات والبرامج ذات العلاقة في المكتبة)"، بمتوسط حسابي (٣.٢٨).

ب- مجال توافر الدعم الإداري:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال توافر الدعم الإداري من وجهة نظر المديرين، والجدول (٦) يبين تلك النتائج.

جدول (٦): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال توافر الدعم الإداري من وجهة نظر المديرين مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
١١	تشرف إدارة المكتبة على تنفيذ خطط تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها.	٣.٣٩	٠.٩٥	متوسطة
١٣	تشجع إدارة المكتبة على استخدام برامج إدارية تعليمية إلكترونية حديثة.	٣.١٤	١.١٠	متوسطة
١٤	توفر إدارة المكتبة سياسات داعمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية فيها.	٣.١١	١.٠٧	متوسطة
١٢	تعمل إدارة المكتبة على تطوير الكادر الوظيفي بما يتلاءم مع تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها.	٣.٠٨	٠.٩٥	متوسطة
١٥	توفر إدارة المكتبة بيئة تنظيمية مناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية فيها.	٣.٠٨	١.٠٦	متوسطة
١٦	تصدر إدارة المكتبة نشرات تعريفية لكافة فئات المستفيدين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية.	٢.٧٠	١.١٦	متوسطة
١٧	تضع إدارة المكتبة خطة إعلامية لتوعية الموظفين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية.	٢.٦٢	١.١٧	متوسطة
١٨	تشرك إدارة المكتبة العديد من إدارييها في صياغة خطة الإدارة الإلكترونية وتنفيذها.	٢.٥٧	١.٢١	متوسطة

يتضح من الجدول (٦) أن المتوسطات الحسابية لتقدير المديرين لتوافر الدعم الإداري لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية تراوحت ما بين (٢.٥٧-٣.٣٩) وكان جميعها بدرجة تقدير متوسطة وعلى جميع فقرات المجال، حيث كان تقدير المديرين للدعم الإداري متوسطاً في جميع فقرات المجال، وقد كانت أكثر مظاهر الدعم الإداري لتطبيق الإدارة الالكترونية من وجهة نظر المديرين ممثلة في الفقرة "تشرف إدارة المكتبة على تنفيذ خطط تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها"، بمتوسط حسابي (٣.٣٩)، تليها الفقرة "تشجع إدارة المكتبة على استخدام برامج إدارية تعليمية إلكترونية حديثة"، بمتوسط حسابي (٣.١٤). أما أقل تقديرات المديرين لمظاهر الدعم الإداري لتطبيق الإدارة الالكترونية فقد كانت في الفقرتين

"تشرك إدارة المكتبة العديد من إدارييها في صياغة خطة الإدارة الإلكترونية وتنفيذها"، بمتوسط حسابي (٢.٥٧)، و"تضع إدارة المكتبة خطة إعلامية لتوعية الموظفين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية"، بمتوسط حسابي (٢.٦٢).

جـ - مجال توافر الدعم الفني:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال توافر الدعم الفني لتطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المديرين، والجدول (٧) يبين تلك النتائج.

جدول (٧): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال توافر الدعم الفني لتطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المديرين مرتبة ترتيباً تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
٢١	توفر إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً للفهرسة وملفات الاستناد.	٤.١٤	٠.٧٤	مرتفعة
٢٦	توفر إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً يتيح البحث والاسترجاع بسهولة.	٤.١٢	٠.٩٣	مرتفعة
٢٠	توفر إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً لإعارة مصادر المعلومات وحجزها.	٤.١٠	٠.٧٥	مرتفعة
٢٥	توفر إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً لعمليات التزويد.	٣.٨٥	١.٠٧	مرتفعة
٢٨	توفر إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً لحماية مصادر المعلومات في المكتبة من السرقة.	٣.٨١	١.١٤	مرتفعة
٢٢	تتيح المكتبة فهرسها على الخط المباشر (OPAC).	٣.٦٧	١.١٣	متوسطة
٢٣	توفر إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً للاستفسارات المرجعية وذلك خدمة لمجتمع المستفيدين.	٣.٦٧	١.١٠	متوسطة
٢٩	توفر المكتبة الصيانة الفورية للنظام الإلكتروني في حالة حدوث خلل فيه أو تعطله.	٣.٦٣	١.٠٩	متوسطة
١٩	توفر إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً لضبط الدوريات.	٣.٦١	١.٠٤	متوسطة
٢٧	توفر المكتبة نظاماً إلكترونياً لأرشفة الوثائق.	٣.٣٤	١.٣٠	متوسطة
٢٤	توفر إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً لأغراض الجرد.	٢.٩٩	١.٣٥	متوسطة

يبين الجدول (٧) أن المتوسطات الحسابية لتقدير المديرين لتوافر الدعم الفني لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية تراوحت ما بين (٢.٩٩- ٤.١٤)، وبدرجة تقدير مرتفعة على المجال ككل؛ إذ كان تقدير المديرين للدعم الفني مرتفعاً في خمس فقرات، ومتوسطاً في ست فقرات، وقد كانت أكثر مظاهر الدعم الفني توافراً من وجهة نظر المديرين ممثلا في الفقرة "توفر إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً للفهرسة وملفات الاستناد"، بمتوسط حسابي (٤.١٤)، والفقرة "توفر إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً يتيح البحث والاسترجاع بسهولة"، بمتوسط حسابي (٤.١٢)، أما أقل تقديرات المديرين لمظاهر الدعم الفني فقد كانت

للفقرتين "توفر إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً لأغراض الجرد"، بمتوسط حسابي (٢.٩٩)، و"توفر المكتبة نظاماً إلكترونياً لأرشفة الوثائق"، بمتوسط حسابي (٣.٣٤).

د- مجال أداء الوظائف الإدارية:

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال أداء الوظائف الإدارية إلكترونياً من وجهة نظر المديرين، والجدول (٨) يبين تلك النتائج.

جدول (٨): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال أداء الوظائف الإدارية إلكترونياً من وجهة نظر المديرين مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
٣٣	تستخدم إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً لتقديم الإحصاءات والتقارير الدورية عن مختلف أنشطتها.	٣.٣٠	١.٠٥	متوسطة
٣٠	الهيكل التنظيمي للمكتبة يلاءم تطبيق الإدارة الإلكترونية.	٣.١٥	٢.٢٦	متوسطة
٣٨	توفر المكتبة نظاماً إلكترونياً للتعامل مع الوثائق الواردة والصادرة.	٢.٩٩	١.٢٧	متوسطة
٣١	تستخدم المكتبة نظاماً إلكترونياً لتنظيم الأعمال الإدارية فيها.	٢.٩٣	١.١٨	متوسطة
٣٢	توفر المكتبة خطة إستراتيجية وأخرى تنفيذية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	٢.٨٥	١.١٠	متوسطة
٣٤	تستخدم إدارة المكتبة نظماً إلكترونية متطورة لمراقبة أداء العاملين.	٢.٨٣	١.١١	متوسطة
٣٥	تستخدم إدارة المكتبة البريد الإلكتروني للاتصال والتواصل مع العاملين.	٢.٦٥	١.٢٤	متوسطة
٣٦	تستخدم المكتبة الشبكة الداخلية (الإنترانت) للتنسيق بين الوحدات الإدارية فيها.	٢.٦١	١.٢١	متوسطة
٣٧	تستخدم المكتبة الشبكة الداخلية (الإنترانت) لتوجيه العاملين في العمل.	٢.٤٢	١.٢٢	متوسطة

يبين الجدول (٨) أن المتوسطات الحسابية لتقدير المديرين لفقرات مجال أداء الوظائف الإدارية إلكترونياً في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية تراوحت ما بين (٢.٤٢- ٣.٣٠)، حيث كان تقدير المديرين لأداء الوظائف الإدارية إلكترونياً متوسطاً في جميع فقرات المجال، وقد كانت أكثر مظاهر أداء الوظائف الإدارية إلكترونياً من وجهة نظر المديرين ممثلة في الفقرة "تستخدم إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً لتقديم الإحصاءات والتقارير الدورية عن مختلف أنشطتها"، بمتوسط حسابي (٣.٣٠)، والفقرة "الهيكل التنظيمي للمكتبة يلاءم تطبيق الإدارة الإلكترونية"، بمتوسط حسابي (٣.١٥)، أما أقل تقديرات المديرين لأداء الوظائف الإدارية إلكترونياً فقد كانت للفقرتين "تستخدم المكتبة الشبكة الداخلية (الإنترانت) لتوجيه العاملين في العمل"، بمتوسط حسابي (٢.٤٢)، و"تستخدم المكتبة الشبكة الداخلية (الإنترانت) للتنسيق بين الوحدات الإدارية فيها"، بمتوسط حسابي (٢.٦١).

النتائج المرتبطة بالإجابة عن السؤال الثاني: "ما الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية الأردنية الرسمية من وجهة نظر المديرين فيها؟"

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المديرين على فقرات الجزء الخاص بالصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية من أداة الدراسة وكذلك الدرجة الكلية للفقرات، والجدول (٩) يبين هذه النتائج.

جدول (٩): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية واستخداماتها في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر المديرين مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
٢	محدودية الدعم المالي لإجراء التغيير التقني المطلوب للإدارة الإلكترونية.	٣.٢٥	١.١٥	متوسطة
١	عدم وجود هيكل إداري حديث للمكتبة يتناسب مع تطبيق الإدارة الإلكترونية.	٣.٢٣	١.١٣	متوسطة
٤	ضعف الترابط بين الأهداف الإستراتيجية للمكتبة وبين أهداف الإدارة الإلكترونية.	٣.٢١	١.٠٦	متوسطة
١١	قلة فرص تدريب الكوادر البشرية للتعامل مع الإدارة الإلكترونية.	٣.١٨	١.١٠	متوسطة
١٣	نقص الخبرة الإلكترونية في ممارسة الوظائف الإدارية.	٣.١٦	١.٠٣	متوسطة
١٢	غياب الوعي بالإدارة الإلكترونية وأهميتها عند المديرين.	٣.١٢	١.٠٨	متوسطة
١٠	عدم كفاية الكوادر البشرية المدربة للتعامل مع الإدارة الإلكترونية.	٣.٠٤	١.٠٦	متوسطة
٦	تعليمات (القوانين والأنظمة الإدارية) تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة.	٣.٠٣	١.٠٠	متوسطة
٥	مقاومة العاملين في المكتبة للتغيير نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية (تمسك بعض العاملين بأساليب العمل التقليدية.).	٢.٩٧	١.٠٨	متوسطة
٣	ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في المكتبة للأخذ بتطبيق الإدارة الإلكترونية.	٢.٩٣	١.٠٦	متوسطة
٩	ضعف الخبرة لدى الإداريين والعاملين في مجال التكنولوجيا.	٢.٨٨	١.٠٧	متوسطة
٧	غياب الثقة لدى العاملين في الإدارة الإلكترونية.	٢.٨٠	١.٢٠	متوسطة
٨	ضعف الأمن وسرية المعلومات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	٢.٧١	١.٠٣	متوسطة
	الكلي	٣.٠٤	٠.٧٦	متوسطة

يبين الجدول (٩) أن درجة تقدير المديرين للصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية واستخداماتها في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية كانت متوسطة بشكل عام، بمتوسط حسابي (٣.٠٤)، كذلك كانت درجة تقدير المديرين متوسطة لجميع الصعوبات التي تضمنتها فقرات أداة الدراسة، وقد كانت أكثر الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر المديرين هي"محدودية الدعم المالي لإجراء التغيير التقني المطلوب للإدارة الإلكترونية"، بمتوسط حسابي (٣.٢٥)، و"عدم وجود هيكل إداري حديث للمكتبة يتناسب مع تطبيق الإدارة الإلكترونية"، بمتوسط حسابي (٣.٢٣)، و"ضعف الترابط بين الأهداف الإستراتيجية للمكتبة وبين أهداف الإدارة الإلكترونية"، بمتوسط حسابي (٣.٢١).

أما أقل الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية واستخداماتها في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر المديرين فقد كانت "ضعف الأمن وسرية المعلومات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية"، بمتوسط حسابي (٢.٧١)، و"غياب الثقة لدى العاملين في الإدارة الإلكترونية"، بمتوسط حسابي (٢.٨٠)، و"ضعف الخبرة لدى الإداريين والعاملين في مجال التكنولوجيا"، بمتوسط حسابي (٢.٨٨).

النتائج المرتبطة بالإجابة عن السؤال الثالث:"ما اتجاهات المديرين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن نحو استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتباتهم؟"

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المديرين على فقرات الجزء الخاص باتجاهات المديرين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية نحو الإدارة الإلكترونية من أداة الدراسة، وكذلك درجة التقدير الكلية للفقرات، والجدول (١٠) يبين النتائج في هذا المجال.

جدول (١٠): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات المديرين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية نحو الإدارة الإلكترونية مرتبة تنازلياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التقدير
١	أرى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تطوير وظائف الإدارة في المكتبة.	٤.٣١	٠.٨٦	مرتفعة
٢	أرى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في إنجاز المهام الإدارية بسرعة وجهد أقل.	٤.٢٧	٠.٨٣	مرتفعة
٥	أعتقد أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب تغييراً في أسلوب أداء العمل في المكتبة.	٤.٠٥	٠.٩٣	مرتفعة
٣	أعتقد أن الجاهزية الإلكترونية في المكتبة تسمح بتطبيق الإدارة الإلكترونية.	٣.٨٩	١.٠٧	مرتفعة
٤	أرى أن تصميم وبناء الهيكل التنظيمي في المكتبة يساعد على الأخذ بالإدارة الإلكترونية.	٣.٦٩	١.٠٧	مرتفعة
١١	أعتقد أن المكتبة قادرة على توفير نظام حماية يضمن سلامة المعلومات والبيانات وسريتها في الوقت الحالي.	٣.٦٧	١.٠٣	متوسطة
٧	أعتقد أن الإجراءات التي تقوم بها مكتبة الجامعة في سبيل البدء بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية شكلية لغاية الآن.	٣.٣٧	١.٠٢	متوسطة
١٢	أتوقع ارتفاع معدل الجرائم الإلكترونية عند التوسع بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية في المكتبة.	٣.١١	١.٠٥	متوسطة
١٠	أرى أن الإدارة الإلكترونية في المكتبة ستواجه كثيراً من الصعوبات الفنية بخصوص (إدارة وتشغيل وصيانة) الأجهزة الآلية المتطورة.	٣.٠٨	١.١٨	متوسطة
٦	أعتقد بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية يهدد العلاقات الاجتماعية القائمة بين الموظفين.	٣.٠٤	١.١٢	متوسطة
٨	أعتقد أن تطبيق الإدارة الإلكترونية تفقدني السلطة وتحد من صلاحياتي.	٢.٧٧	١.١٥	متوسطة
٩	أتوقع أن أواجه صعوبات في التعامل مع الإدارة الإلكترونية.	٢.٧٤	١.١٣	متوسطة
	الكلي	٣.٥٠	٠.٦٦	متوسطة

يبين الجدول (١٠) أن المتوسطات الحسابية لتقدير اتجاهات المديرين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية نحو الإدارة الإلكترونية كانت بدرجة متوسطة بشكل عام، وبمتوسط حسابي

(٣.٥٠)، كذلك فإن اتجاهاتهم في هذا المجال كانت مرتفعة وإيجابية في خمس فقرات ومتوسطة في سبع فقرات، وقد كانت أكثر الاتجاهات الإيجابية للمديرين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية نحو الإدارة الإلكترونية ممثلة في الفقرة (أرى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تطوير وظائف الإدارة في المكتبة)، بمتوسط حسابي (٤.٣١)، والفقرة (أرى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في إنجاز المهام الإدارية بسرعة وجهد أقل)، بمتوسط حسابي (٤.٢٧)، والفقرة (أعتقد أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب تغييراً في أسلوب أداء العمل في المكتبة)، بمتوسط حسابي (٤.٠٥).

أما أقل الاتجاهات الايجابية للمديرين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية نحو الإدارة الإلكترونية ممثلة في الفقرات (أتوقع أن أواجه صعوبات في التعامل مع الإدارة الإلكترونية)، بمتوسط حسابي (٢.٧٤)، و(أعتقد أن تطبيق الإدارة الإلكترونية تفقدني السلطة وتحد من صلاحياتي)، بمتوسط حسابي (٢.٧٧)، و(أعتقد بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية يهدد العلاقات الاجتماعية القائمة بين الموظفين)، بمتوسط حسابي (٣.٠٤).

النتائج المرتبطة بالإجابة عن السؤال الرابع: "هل توجد فروقات في اتجاهات مديري المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن نحو استخدام الإدارة الإلكترونية باختلاف كل من الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة؟"

وللإجابة عن السؤال الرابع، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات المديرين على الجزء الخاص باتجاهات المديرين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية نحو الإدارة الإلكترونية وفقا لمتغيرات الجنس والتخصص والمؤهل العلمي والخبرة، كما تم إجراء تحليل التباين الرباعي للحكم على دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية، والجدول (١١) يوضح عرضا لنتائج اتجاهات المديرين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية نحو الإدارة الإلكترونية وفقاً لمتغيرات الدراسة.

جدول (١١): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات المديرين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية نحو الإدارة الإلكترونية وفقاً لمتغيرات الجنس والتخصص والمؤهل العلمي والخبرة.

المتغير	فئات المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الجنس	ذكر	٦٠	٣.٤٨	٠.٥٦
	أنثى	٣٩	٣.٥٢	٠.٧٩
التخصص	علم المكتبات والمعلومات	٣٧	٣.٦٤	٠.٦٥
	تخصص آخر	٦٢	٣.٤١	٠.٦٥
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	١٨	٣.٤٤	٠.٧٣
	بكالوريوس	٦٠	٣.٥١	٠.٦٢
	دراسات عليا	٢١	٣.٥٢	٠.٧٢
الخبرة	٥ سنوات فأقل	١٢	٣.٢٢	٠.٨٤
	٦-٩ سنوات	١٨	٣.٦٣	٠.٧٢
	١٠ سنوات فأكثر	٦٩	٣.٥١	٠.٦٠

يتضح من الجدول (١١) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لاتجاهات المديرين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية نحو الإدارة الإلكترونية وفقا لمتغيرات الجنس والتخصص والمؤهل العلمي والخبرة. ولمعرفة فيما إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم إجراء تحليل التباين ذي التصميم العاملي ٢*٣*٢*٣، والجدول (١٢) يوضح نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق في الاتجاهات وفقاً لمتغيرات الجنس والتخصص والمؤهل العلمي والخبرة.

جدول (١٢): نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق في الاتجاهات وفقا لمتغيرات الجنس والتخصص والمؤهل العلمي والخبرة.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
الجنس	٠.٤٥	١	٠.٤٥	١.٠٦	٠.٣٠
التخصص	١.٥٤	١	١.٥٤	٣.٦٢	٠.٠٦
المؤهل العلمي	٠.٤٢	٢	٠.٢١	٠.٤٩	٠.٦١
الخبرة	١.٣٦	٢	٠.٦٨	١.٥٩	٠.٢٠
الخطأ	٣٩.١٤	٩٢	٠.٤٢		
الكلي	٤٢.٢٠	٩٨			

يتضح من الجدول (١٢) عدم وجود فروق دالة إحصائياً ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) في اتجاهات المديرين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية نحو الإدارة الإلكترونية لأي من متغيرات الدراسة الوسيطية (الثانوية) وهي:

- الجنس، حيث كانت قيمة ف (١.٠٦)، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥).

- التخصص، حيث كانت قيمة ف (٣.٦٢)، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥).
- المؤهل العلمي، حيث كانت قيمة ف (٠.٤٩)، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥).
- الخبرة، حيث كانت قيمة ف (١.٥٩٨)، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥).

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

يتناول هذا الفصل عرضاً لمناقشة النتائج التي تم التوصل إليها في ضوء أسئلة الدراسة التي هدفت بشكل رئيس إلى معرفة درجة استخدام الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن من وجهة نظر المديرين فيها، كما يتضمّن أيضاً أهم التوصيات المقترحة في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، والتي يؤمل أن تسهم في تحقيق أهداف هذه الدراسة.

١- مناقشة النتائج المرتبطة بالإجابة عن السؤال الأول: "ما واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الرسمية في الأردن من وجهة نظر المديرين فيها؟ "

بينت نتائج الدراسة (جدول ٤) بأن درجة تقدير المديرين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن لواقع استخدام الإدارة الإلكترونية في هذه المكتبات كانت متوسطة بشكلٍ عام، ولم تصل إلى الدرجة المرتفعة في مجالات الدراسة الفرعية إلا في مجال واحد فقط هو "توافر الدعم الفني"، بينما كانت بدرجة متوسطة في المجالات الفرعية الثلاثة الأخرى، وهي: "توافر البنية التحتية"، و"توافر الدعم الإداري"، و"أداء الوظائف الإدارية إلكترونياً" على التوالي.

ويمكن أن تفسر هذه النتيجة في ضوء قرب عهد حوسبة المكتبات الجامعية في الأردن والذي لا يتعدى بضع سنوات؛ إذ بدأت غالبية هذه المكتبات بعمليات الحوسبة بعد عام ٢٠٠٥، وعلى نحو تدريجي، حيث بدأ تطبيق هذه الحوسبة على الخدمات الفنية، وبخاصة الفهرسة والفهارس، وقد وضعت هذه المكتبات كثيراً من الجهد في هذا المجال، وبعد أن بدأت تستقر الأمور، انتقلت هذه المكتبات تدريجياً بتطبيقها على خدمات فنية أخرى مثل التزويد والتكشيف، وعليه كان الاهتمام بالتطبيقات الإدارية أقل منه في التطبيقات الفنية، حيث جاء لاحقاً وفي نطاق ضيق في كثير من الأحيان، وهذا ما يؤكده ما جاء في جدول (٧) من نتائج، حيث جاءت درجة تقدير المديرين لتوافر الدعم الفني مرتفعة؛ إذ من المعلوم أن حرص المكتبات المقصودة على الانتقال التدريجي في تطبيقات الحوسبة كان ضرورة ملحة لأن البنية التحتية المناسبة لهذه التطبيقات لم تكن متوافرة بالشكل المطلوب، وهذا ما أكده أيضاً جدول (٤)؛ إذ جاءت درجة تقدير المديرين لهذا المجال متوسطة، وعليه فإن أداء الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وتنسيق ورقابة واتخاذ القرارات وأعمال الوثائق والملفات كان من الصعوبة بمكان؛ إذ لم تتوافر البنية التحتية اللازمة، ولهذا جاء مجال أداء الوظائف الإدارية إلكترونياً في المرتبة الأخيرة في الترتيب التنازلي لمجالات الدراسة.

ويبين جدول (٥) أن المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن قد أولت اهتماماً خاصاً بتوفير الإنترنت اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية (فقرة رقم ٦)، وبتوفير نظام أمني لحماية البيانات والمعلومات (فقرة رقم ٩)؛ إذ جاءت درجة تقدير المديرين على هاتين الفقرتين مرتفعة، ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء أن الإنترنت هي العنصر الأكثر أهمية من بين العناصر المكونة للإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى عتاد الحاسوب، وبرمجيات الحاسوب، وصناع المعرفة. ويشير كثيرون إلى أنه إذا كانت تكنولوجيا المعلومات هي القوة التي سوف تحوّل الألفية الثالثة إلى أعظم ازدهار في التاريخ، فإن الإنترنت هي أكبر تقدم تكنولوجي منذ اختراع الطباعة، وأنها غيرت وستغير من طبيعة الأعمال، وهي التي ساعدت على الانتقال من العمل اليدوي التقليدي في أداء الأعمال إلى منظومات الأعمال والمعلومات الشبكية. وعليه فإن دخول مكتبات الجامعات الرسمية في شبكة موحدة للفهارس لم يكن ليتأتى لولا إدخال الإنترنت إليها.

وفي ظل التطبيقات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإنترنت أصبح أمن المعلومات من أولويات الجامعات الأردنية؛ إذ أصبحت النظم المعلوماتية وقواعد البيانات وشبكات الاتصال عصب العالم المعرفي، وأصبح من المهم الحفاظ على أمن المعلومات بعنصريه السرية والخصوصية، ومع تطور العلم والتكنولوجيا ووسائل تخزين المعلومات وتبادلها بطرق مختلفة أو ما يسمى نقل البيانات عبر الشبكة من موقع لآخر أصبح النظر إلى أمن تلك البيانات والمعلومات مهماً للغاية. وأمن المعلومات هو العلم الذي يعمل على توفير الحماية للمعلومات من المخاطر التي تهددها أو الاعتداء عليها، وذلك من خلال توفير الأدوات والوسائل اللازم توفيرها لحماية المعلومات من المخاطر الداخلية أو الخارجية، ووضع المعايير والاجراءات المتخذة لمنع وصول المعلومات إلى أيدي أشخاص غير مخولين عبر الاتصالات ولضمان أصالة هذه الاتصالات وصحتها؛ لذا أولت المكتبات الجامعية مجتمع الدراسة هذا الموضوع أهمية خاصة (جدول ٥، فقرة ٩) لما له من أهمية في حماية فهارسها وقواعد بياناتها الببليوغرافية، وبيانات العاملين فيها، ووثائقها من الخطر المتمثل بالتعديل أو التغيير عليها، وحفاظاً على الخصوصية المعلوماتية، ومن الاختراقات المستمرة للنظم المعلوماتية بشكل عام، وبخاصة الوصول غير المشروع للمعلومات المخزنة، واعتراض المعلومات في شبكات المعلومات وخطوط الاتصال.

وبينت نتائج الدراسة أيضاً (جدول ٤) أن توافر الدعم الإداري لتطبيق الإدارة الإلكترونية جاء ثالثاً وقبل الأخير في ترتيب مجالات الدراسة، وقد تفسر هذه النتيجة بربطها بنتيجة الفقرة رقم (٤) الواردة في جدول (٥) " توفر المكتبة مصادر التمويل اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية"؛ خاصة وأن غالبية الجامعات الأردنية الرسمية في الوقت الحاضر تعاني من

أوضاع اقتصادية ومالية صعبة وعجز كبير في ميزانيتها، مما استوجبها التريث في الخوض في أي مشروعات جديدة تتطلب ميزانيات كبيرة تثقل مديونيتها، لذا أحجم بعض رؤساء الجامعات، ومن ثم مديرو المكتبات المقصودة، عن الموافقة على كثير من البرامج والمبادرات الجديدة التي تتطلب نفقات عالية. وتفسر هذه النتيجة أيضاً في ضوء أن كثيراً من المديرين في المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن هم من غير المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات وليس لديهم دراية متخصصة في إعداد الموازنات التقديرية، ولا في أساليب الإقناع والتفاوض لإقناع إدارات الجامعات بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا ما يؤكده ما جاء في جدول (٦)، حيث جاءت جميع فقرات مجال "توافر الدعم الإداري" بدرجة متوسطة.

٢- مناقشة النتائج المرتبطة بالإجابة عن السؤال الثاني: "ما الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية الأردنية الرسمية من وجهة نظر المديرين فيها؟

بينت نتائج الدراسة (جدول ٩) أن درجة تقدير المديرين للصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية واستخداماتها في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية كانت متوسطة بشكل عام.

وبين الجدول ذاته (جدول ٩) أن "محدودية الدعم المالي لإجراء التغيير المطلوب" تشكل المعيق الأكبر أمامهم في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويعود ذلك، كما ذُكر سابقاً، للصعوبات المالية والمديونية العالية للجامعات الأردنية، وبالتالي صعوبة توفير الميزانيات والأموال اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتباتها، يليها الفقرة رقم (١) من نفس الجدول وهي " عدم وجود هيكل إداري حديث للمكتبة يتناسب مع تطبيق الإدارة الإلكترونية"، وقد تُفسّر هذه النتيجة في ضوء النهج الذي تتبعه بعض إدارات المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن، والعائد إلى اتباع النمط التقليدي الرأسي للهياكل التنظيمية لهذه المكتبات، وضعف تطويرها لتتناسب مع التغيرات والتطوّرات التكنولوجية المتسارعة؛ إذ من المعلوم أن الإدارة الإلكترونية ممثلة بالاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دوراً مهماً في اختيار طبيعة الهيكل التنظيمي للمكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام، لأنها تحدد طبيعة العمل، ووسائل تنظيمه، ونوع الوظائف أو المهام التي يجب القيام بها، وعلاقات العمل بين هذه الوظائف والمهام، وكلّما ازداد تعقيد التكنولوجيا المسنخدمة في الإدارة الإلكترونية كلما ازداد تعقيد الهيكل التنظيمي للمكتبة أو مركز المعلومات.

إن تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن، يستلزم تطوير هياكل تنظيمية شبكية أفقية تمتاز بالمرونة وسرعة الاستجابة للتطوْرات والتغيرات في ضوء

حرية أكبر للصلاحيات والتصرف والاتصال، وتفويض أكبر للصلاحيات، وتركيز أكبر على بناء فرق العمل مما يساعد على تدفق المعلومات في المكتبات المقصودة، ومن ثم تحقيق الأهداف المنشودة.

وقد احتلت الفقرة (٤) في الجدول (٩) " ضعف الترابط بين الأهداف الإستراتيجية للمكتبة وبين أهداف الإدارة الإلكترونية" الترتيب الثالث في الصعوبات التي أشار إليها الأفراد المستجيبون من عينة الدراسة، وتعد هذه نتيجة متوقعة؛ إذ تفتقر المكتبات الجامعية إلى رؤية استراتيجية مستقبلية لها، ترسم لها الأهداف، وتخصص لها الموارد اللازمة لتحقيقها، كما أنها تفتقر إلى تحديد واضح لأهداف ألإدارة الإلكترونية.

وبينت النتائج (جدول ٩، الفقرة ٨) أن "ضعف الأمن وسرية المعلومات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية" كانت أقل الصعوبات أهمية في تقدير المديرين في المكتبات الجامعية مجتمع الدراسة، وذلك لتوافر آليات الأمن وسرية المعلومات في هذه المكتبات، حيث تولي المكتبات الجامعية الاهتمام بهذا الجانب لما له من أهمية، كما جاء سابقاً في تفسير الفقرة (٩) من الجدول (٥).

٣- مناقشة النتائج المرتبطة بالإجابة عن السؤال الثالث:"ما اتجاهات المديرين في المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن نحو استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتباتهم؟"

يبين الجدول (١٠) أن اتجاهات المديرين في مكتبات الجامعات الرسمية الأردنية نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية واستخدامها في مكتباتهم كانت بدرجة تقدير متوسطة؛ إذ من المعلوم أن الاتجاهات سواء كانت سلباً أو ايجاباً توجه سلوك الفرد في مواقف معينة في حياته أو عمله، والاتجاه بهذا المعنى هو الذي يحدد الأسلوب الذي يدرك به الفرد الشيء أو يستجيب له. وعليه يمكن ربط هذه النتيجة بالنتيجة المتحصلة في الإجابة عن السؤال الأول والتي تشير إلى أن درجة تقدير المديرين لواقع استخدام الإدارة الإلكترونية في المكتبات مجتمع الدراسة كانت متوسطة؛ إذ إن اتجاهات المديرين نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتباتهم هي التي أثرت وستؤثر على درجة التطبيق هذه.

ويمكن أن تفسر هذه النتيجة في ضوء أن كثيراً من مديري المكتبات الجامعية الرسمية من غير المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات،ومن ثم فإن اهتماماتهم بالمكتبة وشؤونها واتجاهاتهم نحوها قد تكون منخفضة بعض الشيء، كما قد تفسر أيضاً في ضوء أن غالبية هؤلاء

المديرين لا يملكون المهارات الشخصية والفنية والإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات.

وعلى الرغم مما سبق، أكد المديرون (جدول ١٠) على أهمية الإدارة الإلكترونية وإسهامها في تطوير الوظائف الإدارية في المكتبة، وفي إنجاز المهام الإدارية بسرعة وجهد أقل؛ إذ حصلت الفقرتان (١) و(٢) "أرى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تطوير وظائف الإدارة في المكتبة" و"أرى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في إنجاز المهام الإدارية بسرعة وجهد أقل" على درجة تقدير مرتفعة، وعلى الرغم من هذا التأكيد جاءت رغبتهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتباتهم واتجاهاتهم نحوها بدرجة متوسطة.

٤- مناقشة النتائج المرتبطة بالإجابة عن السؤال الرابع: "هل توجد فروقات في اتجاهات مديري المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن نحو استخدام الإدارة الإلكترونية باختلاف كل من الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة؟"

بينت نتائج الدراسة (الجداول ١١و١٢) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq$٠.٠٥) لاتجاهات مديري المكتبات الجامعية الرسمية في الأردن لواقع استخدام وتطبيق الإدارة الإلكترونية وتطبيقها تُعزى لمتغيرات الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة. وقد تفسر هذه النتيجة في ضوء أن المديرين بالمكتبات الجامعية الرسمية في الأردن يعملون في بيئة عمل واحدة، ويواجهون الظروف نفسها في عملهم بغض النظر عن جنسهم، أو تخصصهم، أو مؤهلهم العلمي، أو سنوات خبرتهم، وعليه تماثلت استجاباتهم على أداتي الدراسة وفقراتها.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (خلوف، ٢٠١٠)، لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة؛ وأيضاً مع نتائج دراسة (الزبيدي، ٢٠٠٦)، لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، واختلفت معها في وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة.

الاستنتاجات:

- تستنتج الباحثة إن واقع استخدام الإدارة الإلكترونية لا يزال دون مستوى طموح العاملين في إدارات مكتبات الجامعة الأردنية الرسمية، حيث أنها لم تصل إلى مستوى مرتفع في تطبيقها واستخداماتها؛ وذلك نتيجة الصعوبات والتحديات التي تواجه تطبيقها خصوصاً في توفير الميزانيات والأموال اللازمة لها، وعدم وجود هياكل إدارية حديثة للمكتبات تتناسب مع تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها.

- كما تجد الباحثة أن هناك توافر في الدعم الفني بشكل واضح، مما يؤكد أن اهتمام الإدارات كان أكثر توجهاً نحو الخدمات الفنية من التطبيقات الإدارية، يليها توافر البنية التحتية التي تدل على دعم جهود الحكومة الأردنية في تطوير وتحسين مستوى التعليم العالي.

- كانت اتجاهات واهتمامات مديرين المكتبات الجامعية ليس بالمستوى المطلوب نحو واقع استخدام وتطبيق الإدارة الإلكترونية، وقد يعود ذلك إلى وجود الضعف في الكفاءات الفنية والإدارية اللازمة لذلك.

- لم يكن هناك فروقات واضحة في وجهات نظر المديرين، في مختلف مكتبات الجامعات الأردنية حول واقع الإدارة الإلكترونية، من حيث الجنس، والتخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

- هناك نقص شديد في الأدبيات والأبحاث والدراسات المتعلقة في الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الأردنية؛ مما يجعل هذه الدراسة مساهمة في إثراء هذا المجال.

التوصـــــيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة خلصت الباحثة إلى مجموعة من التوصيات، وهي على النحو الاتي:

١. ضرورة العمل على توفير ميزانية كافية من قبل إدارة الجامعات الرسمية، لتمويل مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات التابعة لها، والتواصل مع مؤسسات القطاع الخاص للحصول على الدعم المالي المناسب.

٢. ضرورة أن تتجه المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية نحو التخطيط الاستراتيجي وإعداد خطط استراتيجية لها تضع بالحسبان تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها وتدعمه، وتربط بين الأهداف الاستراتيجية الموضوعة وبين أهداف الإدارة الإلكترونية، مما يساعد في التنبؤ بالمشكلات التي قد تحصل مستقبلاً ومن ثم معالجتها والتخلص منها.

٣. تصميم هياكل تنظيمية عضوية مرنة (شبكية) تتناسب مع التطورات التكنولوجية المختلفة وتتطبيق الإدارة الإلكترونية، والابتعاد عن الهياكل التنظيمية الرأسية الجامدة في المكتبات المقصودة.

٤. وضع معايير تتسم بالموضوعية والنزاهة عند اختيار مديري المكتبات الجامعية ورؤساء اقسامها، والعمل على تعيين متخصصين في علم المكتبات والمعلومات ممن يمتلكون الخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات، مما يؤدي إلى تحسين بيئة العمل وإنتاجيته، ويساعد في التطبيق الكامل للإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية الرسمية بالأردن.

٥. وضع برامج تدريبية تعمل على رفع كفاءة المديرين وتأهيلهم للتعامل مع تطبيقات الإدارة الإلكترونية، مما يساعد في تحسين اتجاهاتهم نحوها.

٦. إعداد دراسات أخرى تتناول تأثيرات الإدارة الإلكترونية على جوانب مختلفة للمكتبات الجامعية في الأردن مثل المناخ التنظيمي، والمباني، والموارد البشرية، وخدمات المعلومات، وغيرها.

المراجع والمصادر

أولاً. المراجع العربية:

- أبو سعدة، أحمد أمين، (٢٠٠٨). الدليل **العملي لمتطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات**، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.

- أبو مغايض، يحيى محمد، (٢٠٠٤). **الحكومة الإلكترونية: ثورة على العمل الإداري التقليدي**. الرياض: المؤلف.

- الإمارة، أحمد عبدالحسين، (٢٠٠٧). **متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في قطاع التعليم العالي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في جامعة الكوفة**. استرجع بتاريخ ٢٠١١/١١/١٠ من الموقع:

http://208.109.248.185/output/Recearches1_list.asp?mastertable=Issues&masterkey

- باكير، على حسين، (٢٠٠٦). المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الالكترونية، **مجلة آراء حول الخليج**، مركز الخليج للأبحاث، (٢٣)، استرجع بتاريخ ٢٠١٢/٤/١٩ من الموقع: http://alibakeer.maktoobblog.com

- البشري، منى عطية، (٢٠٠٩). **معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارات جامعة أم القرى بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر الإداريات وعضوات هيئة التدريس بالجامعة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

- الترتوري، محمد عوض والرقب، محمد والناصر، بشير، (٢٠٠٩). **إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية**، عمّان: دار الحامد.

- الجابري، فيصل بن مصطفى، (٢٠١٠). **تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموظف في الإدارة الإلكترونية**. رسالة ماجستيرغير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية.

- جبر، محمد صدام، (٢٠٠٢). الموجة الإلكترونية القادمة: الحكومة الإلكترونية. **مجلة الإداري**، (٩١)، ٢٠١ – ٢٠٢.

- الحسنات، ساري عوض، (٢٠١١). **معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الدول العربية، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، معهد البحوث والدراسات العربية،القاهرة، جمهورية مصرالعربية.

- حميدات، محمود أحمد، (٢٠٠١). **واقع استخدام المصادر الآلية في مكتبة جامعة اليرموك من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا واتجاهاتهم نحو استخدامها**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

- الحناوي، منال صبحي، (٢٠١٠). الاستراتيجية الآمنة للحكومة الإلكترونية، في: **المؤتمر السادس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية، البيئة المعلوماتية الآمنة: المفاهيم والتشريعات والتطبيقات**. الرياض، ٦-٧ إبريل، ٢٠١٠.

- الخالدي، محمد محمود، (٢٠٠٧). **التكنولوجيا الإلكترونية**.عمان : دار كنوز المعرفة.

- خلوف، ايمان حسن مصطفى، (٢٠١٠). **واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.

- الدايني، رشاد خضير وحيد، (٢٠١٠). **أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

- الدوري، زكريا وآخرين، (٢٠١٠). **مبادئ ومداخل الإدارة ووظائفها**. عمان: دار اليازوري.

- الرتيمي، محمد أبو القاسم والحسناوي، محمد رحومة. **التخطيط الإستراتيجي للحكومة الإلكترونيه**. استرجع بتاريخ ٢٠١١/٤/٣٠ من الموقع: www.4shared.com .

- الرشيدي، عايشة مزيد مطلق، (٢٠٠٨). **اتجاهات مديري ومديرات المدارس الحكومية بدولة الكويت نحو استخدام الإدارة الإلكترونية في العمل الإداري**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

- رضوان، رأفت، (٢٠٠٤). **الإدارة الإلكترونية**. القاهرة: مجلس الوزراء، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار.

- الزبيدي، سحاب حسن، (٢٠٠٦). **تصورات مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في محافظة إربد لإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارسهم**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

- الزهري، سعد بن سعيد، (٢٠٠٩). **المكتبة الأكاديمية الافتراضية في المملكة العربية السعودية: دراسة استكشافية**. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

- السالمي، علاء عبدالرزاق، والسليطي، خالد إبراهيم، (٢٠٠٨). **الإدارة الإلكترونية**. عمان: دار وائل.

- السبيعي، مناحي عبدالله، (٢٠٠٥). **إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للمرور من وجهة نظر العاملين فيها.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

- سحتوت، إيمان محمد عمر، (٢٠٠١). **واقع استخدام الإنترنت في مكتبات الجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر العاملين والمستفيدين.** رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

- الشرهان، جمال، (٢٠٠٣). اتجاهات رواد مكتبة الملك عبد العزيز العامة نحو المكتبة الإلكترونية بمدينة الرياض. **رسالة التربية وعلم النفس،** (٢٢)، ١- ١٣.

- الصائغ، غادة عبد الكريم عبد العزيز، (٢٠٠٤). **حوسبة الخدمات المكتبية مع نظام خاص بالمكتبات الأكاديمية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل،الموصل، العراق.

- الصباحي، سمية محمد، (٢٠٠٥). المكتبة الإلكترونية: (دراسة نظرية). في **ندوة المعلوماتية ودورها في رفع كفاءة القطاعات الإنتاجية والخدمية**، جامعة صنعاء، ١٢-١٤ إبريل.

- الطائي، محمد عبد حسين آل فرج، (٢٠٠٥). **المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية**. عمان: دار وائل.

- عامر، طارق، (٢٠٠٧). **الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة**. القاهرة: دار السحاب.

- العامري، صالح مهدي محسن والغالبي، طاهر محسن منصور، (٢٠٠٧). **الإدارة والأعمال**. عمان: دار وائل.

- عبابدة، حسان، (٢٠٠٥). **استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات**. عمان: دار صفاء.

- العبادي، هاشم فوزي والعارضي، جليل كاظم، (٢٠١٢). **نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي**. عمان: دار صفاء.

- عبد الناصر، موسى وقريشي، محمد، (٢٠١١). مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي: دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، الجزائر، **مجلة الباحث،** (٩)، ٨٧-١٠٠.

- العلي، علي، (٢٠٠٣). المكتبة الإلكترونية: ماهيتها ومستقبلها. في **ندوة المكتبات الرقمية الواقع وتطلعات المستقبل،** الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز.

- عليان، ربحي مصطفى، (يونيو- نوفمبر ٢٠١١). الإدارة الإلكترونية: متطلباتها ومشكلاتها من وجهة نظر المتخصصين في الإدارة العامة وإدارة الأعمال ونظم المعلومات الإدارية في جامعة البلقاء التطبيقية (الأردن). **مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية،** ١٧(٢)، ١٩٨-٢٢٦.

- عليان، ربحي مصطفى، (٢٠١٢). **البيئة الإلكترونية.** عمان: دار صفاء.

- عمار، محمد جمال أكرم، (٢٠٠٩). **مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين.** رسالة ماجستيرغير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

- العمري، سعيد معلا، (٢٠٠٣). **المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم، الرياض، السعودية.

- العيد، نداء محمد، (٢٠٠٧). **مدى استفادة طالبات الدراسات العليا من المكتبة الإلكترونية لتعزيز البحث العلمي.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض، السعودية.

- غنيم، أحمد محمد، (٢٠٠٣-٢٠٠٤). **الإدارة الالكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل.** المنصورة: جامعة المنصورة.

- غنيم، أحمد بن علي، (ديسمبر، ٢٠٠٦). دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة. **المجلة التربوية**٢١(٨١)، ١٤٣-٢١٩.

- الفاضل، مها وليد، (٢٠١٢). الإدارة الالكترونية في المكتبات ومراكز مصادر المعلومات، **مجلة رسالة المكتبة**، جمعية المكتبات والمعلومات الاردنية، عمان، الاردن، ٤٧(٢)، ١١-٥٥.

- فلية، فاروق عبده والزكي، أحمد عبد الفتاح، (٢٠٠٤). **معجم مصطلحات التربية لفظاً واصطلاحاً.** الاسكندرية: دار الوفاء.

- القحطاني، شائع بن سعد مبارك، (٢٠٠٦). **مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون: دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية.** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

- الكبيسي، كلثم محمد، (٢٠٠٨). **متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركزنظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر.** رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية الدولية، بريطانيا.

- كريم، مراد، (٢٠٠٨). **مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجاً.** أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة منستوري، قسنطينة، الجزائر.

- الكميشي، لطيفة علي، (٢٠٠٢). وظائف المكتبة الإلكترونية، **المعلوماتية**. (٣١). استرجع بتاريخ ٢٠١٢/٤/٥، من الموقع:

http://informatics.gov.sa/old/details.php?id=340

- مانيفولد، ألن، (سبتمبر، ٢٠٠٤). المنهج القويم لاختيار النظام الآلي للمكتبات؛ ترجمة حشمت قاسم. **دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات،** ٩(٣)، ١٤٥– ١٧٤.

- المسلماني، مصباح محمود، (٢٠١٠). **درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية في إمارة أبوظبي للإدارة الإلكترونية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.

- المعثم، نبيل بن عبد الرحمن، (٢٠١٠). **المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية،** مكتبة الملك فهد نموذجاً. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

- مفتي، محمد حسن، (٢٠٠٤). الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها: أنموذج إداري جديد. (كتيب) **المجلة العربية،** (٨٩)، ٢٣.

- المنهالي، محمد صالح، (٢٠١١). **تقييم متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في الإدارة العامة للإقامة وشؤون الأجانب بإمارة أبو ظبي**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

- المير، إيهاب خميس أحمد، (٢٠٠٧). **متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية : دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.

- نجم، نجم عبود، (٢٠٠٤). **الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات**. الرياض: دار المريخ.

- نجم، نجم عبود، (٢٠٠٩). **الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجية- الوظائف- المجالات**. عمان: دار اليازوري العلمية.

- النور، هالة السنوسي، (٢٠٠٧). **تطبيقات نظام الأفق (Horizon) في المكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبة جامعة العلوم والتقانة بأم درمان**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان، السودان.

- هلالي، حسين وآخرون، (٢٠١٠). **الإدارة الإلكترونية**. القاهرة : دار السحاب.

- همشري، عمر أحمد، (٢٠٠١). **الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز مصادر المعلومات**. عمان: مؤسسة الروى العصرية.

- همشري، عمر أحمد، (٢٠٠٨). **مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات**. عمان: دار صفاء.

- الهميلي، يوسف جاسم، (٢٠٠٣). واقع الاستفادة من الحاسب الآلي في القطاع الحكومي بالمملكة العربية السعودية: المعوقات والحلول، **ندوة الحاسب الآلي في الأجهزة الحكومية: الواقع والتطلعات**، معهد الإدارة العامة، الرياض، ٢٠٠٣.

- الياسري، أروى عيسى، (٢٠١٠). **حوسبة المكتبات الجامعية**.عمان: دار دجلة.

- ياسين، أحمد عبد الله محمد، (٢٠٠٤)، **مدى جاهزية القطاع الحكومي الأردني لتطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الاردن.

- ياسين، سعد غالب، (٢٠٠٥). **الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية**. الرياض: معهد الإدارة العامة.

- يونس، عبد الرازق مصطفى، (٢٠٠١). أثر استخدام النظم الآلية على إدارة المكتبات الجامعية في الأردن. **العربية ٣٠٠٠**، (١)، ٦-٣٢.

مواقع إلكترونية:

- موقع مكتبة الجامعة الأردنية، استرجع بتاريخ٢٠١٢/١٢/١٢، من الموقع:

library.ju.edu.jo/intro.aspx

- موقع مركز التميز في الخدمات المكتبية للجامعات الأردنية الرسمية، استرجع بتاريخ ٢٠١٢/١٢/١٢، من الموقع:

http://www.jopuls.org.jo/About.asp

ثانياً. المراجع الأجنبية:

- Ani, Okon E. & Others. (2005). Adoption of Information and Communication Technology (ICT) in Academic Libraries: A Strategy for Library Networking in Nigeria, **Electronic Library**, 23(6):.701 – 708.

- Anunobi, Chinwe Veronica & Ezeani, MajestyIgnatius, (2011). Digital Library Deployment in a University: Challenges and Prospects, **Library Hi Tech**, 29 (2): 373-386.

- Aurigi, Alessandro. (2000). **Digital City or Urban Simulate or Indigital Cities: Technologies Experiences and Future Perspectives**. Berlin: Eds. Toru Ishida and Chath Erinces Isbister.

- Dahl, Candice. (2001). Electronic Pathfinders in Academic Libraries: An Analysis of Their Content and Form, **College & Research Libraries**, 62 (3): 227-237.

- Fairbanks, J. & Williams,S. & Spangler, W.. (2004). Motivating Creativity Through A Computer Mediate Employee Suggestion Management System. **Behavior & Information Technology**, 22 (2): 305-314.

- Gilbert, David. (2004). Barriers and Benefit in the Adoption of E-Government, **The International Journal of Public Sector Management**,17(4): 286-301.

- Gumilar, Dudung & Johnson, Ian M. (1995). Management Information Systems in Some Academic Libraries in Britain. **New Review of Academic Librarianship**. 1(1): 57-84.

- Hong, Weiyin & Others. (2001). Determinants of User Acceptance of Digital Libraries: An Empirical Examination of Individual Differences and System Characteristics. **Journal of Management Information Systems**, 18 (3): 97-124.

- Jaeger, Paul T.& Bertot, John Carlo & Shuler, John A.. (2010). The Federal Depository Library Program (FDLP): Academic Libraries, and Access to Government Information. **The Journal of Academic Librarianship**; 36 (6): 469-478.

- Joo, Soohyung & Lee, Jee Yeon. (2011). Measuring the Usability of Academic Digital Libraries: Instrument Development and Validation, **Electronic Library**, 29 (4): 523 – 537.

- Laskowski, Mary S. & Ward, David. (2001). Creation and Management of a Home-Grown Electronic Reserves System at an Academic Library: Results of a Pilot Project. **The Journal of Academic Librarianship.**
27(5): 361–371.

- Lynch, Beverly P. and Smith, Kimberley Robles, (2001). The Changing Nature of Work in Academic Libraries. **College & Research Libraries**, 62 (5): 407-420.

-Maquignaz, Laura & Miller, Jane. (2004). The Centrality of the Integrated Library Management System: a Strategic View of Information Management in an E-Service Environment. In**: VALA 12th Conference and Exhibition**, 3-5 February 2004, Melbourne, Australia.

- Malhotra, Yogesh. (2000). Knowledge Management for E-Business Performance : Advancing Information Strategy to Internet Time. **The Executives Journal,** 16(4): 5-16.

- Neelakandan, B & Others. (2010). Implementation of Automated Library Management System in the School of Chemistry Bharathidasan University Using Koha Open Source Software. **International Journal of Applied Engineering Research, Dindigul,** 1(2): 149- 167.

- O'Keefe, D. J.. (2002). **Persuasion: Theory and Research.** (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.

- Olsen, Danny R. & Wygant, Steven & Bron, Bruce L. (2004). Electronic Survey Administration: Assessment in the Twenty-First Century. **Assessment Update**, 16 (3): 1–16.

- Rumsey, Sally & Spoiden, Anne. (2000). Evaluation of Tolimac: a Secure Library Management System for Controlling Access to, and Payment for, Electronic Information Services. **Journal of Librarianship and Information Science**, 32 (2): 64-71.

- Seresht, Hossein Rahman & Others. (2008). **E-management: Barriers and Challenges in Iran**. Retrieved 12/5/2012 from:
www.g-casa.com.

- Stephen, Renaghan. (2002). Benchmarkinng E-Government: A Gllobal Perspeective. **American Society for Public Administration**, (1), 1.

- Vasupongayya , Sangsuree & Others. (2011). Open Source Library Management System Software: A Review. **Engineering and Technology**, 77: 973-978.

.

الملاحق

الاستبانة

استبانة بحث ميداني لدراسة

" واقع استخدام الإدارة الالكترونية في مكتبات الجامعات الرسمية في الأردن من وجهة نظر المديرين فيها واتجاهاتهم نحوها"

كجزء من مشروع بحث لنيل درجة الماجستير في علم المكتبات والمعلومات

إعداد الباحثة

سناء محمد حسن عوض

بإشراف

الأستاذ الدكتور

عمر أحمد همشري

الجامعة الأردنية

كلية الدراسات العليا

علم المكتبات والمعلومات

حضرة المدير الفاضل / المديرة الفاضلة

تحية طيبة وبعد،

تقوم الباحثة بدراسة وصفية مسحية عنوانها **" واقع استخدام الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الرسمية في الأردن من وجهة نظر المديرين فيها واتجاهاتهم نحوها"** وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم المكتبات والمعلومات.

لذا ترجو الباحثة منكم التكرم بتعبئة هذه الاستبانة بأمانة ودقة وموضوعية، مع العلم بأن استجابتكم سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرًا لكم حسن التعاون

الباحثة: سناء عوض

الجزء الأول : معلومات شخصية

أرجو وضع اشارة (√) في المكان المناسب فيما يلي:

الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

المؤهل العلمي : دبلوم متوسط (كلية مجتمع) ☐ بكالوريوس ☐ دبلوم مهني أو عالي أو ماجستير ودكتوراة ☐

التخصص : علم المكتبات والمعلومات. ☐ تخصص آخر، أذكره من فضلك............................

سنوات الخبرة : ٥ سنوات فأقل ☐ ٦ إلى٩ سنوات ☐ ١٠ سنوات فأكثر ☐

المسمى الوظيفي: مـدير مكتبة ☐ نائب/مساعد مدير ☐ مـدير دائرة ☐

رئيـس قسم ☐ رئيـس شعبة ☐ رئيس ديوان ☐

الجزء الثاني: واقع استخدام الإدارة الإلكترونية

أرجو وضع اشارة (√) في المكان المناسب فيما يلي:

المحور الأول: توافر البنية التحتية (الموارد المادية والبشرية) لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

	الفقرة	**بدرجة كبيرة جداً**	**بدرجة كبيرة**	**بدرجة متوسطة**	**بدرجة قليلة**	**بدرجة قليلة جداً**
١.	تمتلك المكتبة بنية تحتية متقدمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تساعد في تطبيق الإدارة الإلكترونية.					
٢.	تنجز المكتبة معظم عملياتها الإدارية من خلال موقع دائم على الإنترنت (Wep Page).					
٣.	توفر المكتبة أحدث التجهيزات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والإتصالات التي تتناسب مع طبيعة العمل.					
٤.	توفر المكتبة مصادر التمويل اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
٥.	توفر المكتبة قاعدة بيانات إلكترونية لمبنى المكتبة.					
٦.	توفر المكتبة الإنترنت اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
٧.	يعمل بالمكتبة أشخاص مؤهلون للتعامل مع الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات.					
٨.	يعمل بالمكتبة أشخاص متخصصون في تكنولوجيا المعلومات بشكل كاف (لإدارة شبكة الحاسوب وقواعد البيانات والبرامج ذات العلاقة في المكتبة).					
٩.	توفر المكتبة نظاماً أمنياً لحماية البيانات والمعلومات.					
١٠.	توفر المكتبة نظاماً لعمل نسخ احتياطية(back up) لحفظ المعلومات والبيانات بشكلٍ مستمر.					

المحور الثاني: توافر الدعم الإداري لتطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية.						
	الفقرة	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جداً
١١.	تشرف إدارة المكتبة على تنفيذ خطط تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها.					
١٢.	تعمل إدارة المكتبة على تطوير الكادر الوظيفي بما يتلاءم مع تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها.					
١٣.	تشجع إدارة المكتبة على استخدام برامج إدارية تعليمية إلكترونية حديثة.					
١٤.	توفر إدارة المكتبة سياسات داعمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية فيها.					
١٥.	توفر إدارة المكتبة بيئة تنظيمية مناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية فيها.					
١٦.	تصدر إدارة المكتبة نشرات تعريفية لكافة فئات المستفيدين حول تطبيق الإدارة الإلكترونية.					
١٧.	تضع إدارة المكتبة خطة إعلامية لتوعية الموظفين بأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية.					
١٨.	تشرك إدارة المكتبة العديد من إدارييها في صياغة خطة الإدارة الإلكترونية وتنفيذها.					
المحور الثالث: توافر الدعم الفني لتطبيق الإدارة الإلكترونية						
١٩.	توفر إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً لضبط الدوريات.					
٢٠.	توفر إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً لإعارة مصادر المعلومات وحجزها.					
٢١.	توفر إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً للفهرسة وملفات الاستناد.					
٢٢.	تتيح المكتبة فهرسها على الخط المباشر (OPAC).					
٢٣.	توفر إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً للاستفسارات المرجعية وذلك خدمة لمجتمع المستفيدين.					
٢٤.	توفر إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً لأغراض الجرد.					
٢٥.	توفر إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً لعمليات التزويد.					
٢٦.	توفر إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً يتيح البحث والاسترجاع بسهولة.					
٢٧.	توفر المكتبة نظاماً إلكترونياً لأرشفة الوثائق.					
٢٨.	توفر إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً لحماية مصادر المعلومات في المكتبة من السرقة.					
٢٩.	توفر المكتبة الصيانة الفورية للنظام الإلكتروني في حالة حدوث خلل فيه أوتعطله.					
المحور الرابع: أداء الوظائف الإدارية إلكترونياً						
٣٠.	الهيكل التنظيمي للمكتبة يلائم تطبيق الإدارة الإلكترونية.					
٣١.	تستخدم المكتبة نظاماً إلكترونياً لتنظيم الأعمال الإدارية فيها.					
٣٢.	توفر المكتبة خطة استراتيجية وأخرى تنفيذية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
٣٣.	تستخدم إدارة المكتبة نظاماً إلكترونياً لتقديم الاحصاءات والتقارير الدورية عن مختلف أنشطتها.					
٣٤.	تستخدم إدارة المكتبة نظماً إلكترونية متطورة لمراقبة أداء العاملين.					

	الفقرة	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جداً
٣٥.	تستخدم إدارة المكتبة البريد الإلكتروني للاتصال والتواصل مع العاملين.					
٣٦.	تستخدم المكتبة الشبكة الداخلية (الإنترانت) للتنسيق بين الوحدات الإدارية فيها.					
٣٧.	تستخدم المكتبة الشبكة الداخلية (الإنترانت) لتوجيه العاملين في العمل.					
٣٨.	توفر المكتبة نظاماً إلكترونياً للتعامل مع الوثائق الواردة والصادرة.					

الجزء الثالث : الصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية واستخداماتها في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية.

أرجو وضع اشارة (√) في المكان المناسب فيما يلي:

	الــفــقــــــــــــرة	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جداً
١.	عدم وجود هيكل إداري حديث للمكتبة يتناسب مع تطبيق الإدارة الإلكترونية.					
٢.	محدودية الدعم المالي لإجراء التغيير التقني المطلوب للإدارة الإلكترونية.					
٣.	ضعف البنية التحتية لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في المكتبة للأخذ بتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
٤.	ضعف الترابط بين الأهداف الإستراتيجية للمكتبة وبين أهداف الإدارة الإلكترونية.					
٥.	مقاومة العاملين في المكتبة للتغيير نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية (تمسك بعض العاملين بأساليب العمل التقليدية.).					
٦.	تعليمات (القوانين والأنظمة الإدارية) تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة.					
٧.	غياب الثقة لدى العاملين في الإدارة الإلكترونية.					
٨.	ضعف الأمن وسرية المعلومات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
٩.	ضعف الخبرة لدى الإداريين والعاملين في مجال التكنولوجيا.					
١٠.	عدم كفاية الكوادر البشرية المدربة للتعامل مع الإدارة الإلكترونية.					
١١.	قلة فرص تدريب الكوادر البشرية للتعامل مع الإدارة الإلكترونية.					
١٢.	غياب الوعي بالإدارة الإلكترونية وأهميتها عند المديرين.					
١٣.	نقص الخبرة الإلكترونية في ممارسة الوظائف الإدارية.					

١٤.برأيك، هل ترى أي صعوبات أخرى تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

اذكرها من فضلك..

الجزء الرابع: اتجاهات المديرين في مكتبات الجامعات الأردنية الرسمية نحو الإدارة الإلكترونية.

أرجو وضع اشارة (√) في المكان المناسب فيما يلي:

	الـفـقـــــــــرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق أبداً
١-	أرى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في تطوير وظائف الإدارة في المكتبة.					
٢-	أرى أن الإدارة الإلكترونية تساهم في إنجاز المهام الإدارية بسرعة وجهد أقل.					
٣-	أعتقد أن الجاهزية الإلكترونية في المكتبة تسمح بتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
٤-	أرى أن تصميم وبناء الهيكل التنظيمي في المكتبة يساعد على الأخذ بالإدارة الإلكترونية .					
٥-	أعتقد أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتطلب تغييراً في أسلوب أداء العمل في المكتبة.					
٦-	أعتقد بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية يهدد العلاقات الاجتماعية القائمة بين الموظفين.					
٧-	أعتقد أن الإجراءات التي تقوم بها مكتبة الجامعة في سبيل البدء بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية شكلية لغاية الآن.					
٨-	أعتقد أن تطبيق الإدارة الإلكترونية تفقدني السلطة وتحد من صلاحياتي.					
٩-	أتوقع أن أواجه صعوبات في التعامل مع الإدارة الإلكترونية.					
١٠-	أرى أن الإدارة الإلكترونية في المكتبة ستواجه كثيراً من الصعوبات الفنية بخصوص (إدارة وتشغيل وصيانة) الأجهزة الآلية المتطورة.					
١١-	أعتقد أن المكتبة قادرة على توفير نظام حماية يضمن سلامة المعلومات والبيانات وسريتها في الوقت الحالي.					
١٢-	أتوقع ارتفاع معدل الجرائم الإلكترونية عند التوسع بتقديم خدمات الإدارة الإلكترونية في المكتبة.					

شاكراً لكم حسن التعاون

THE STATUS QUE OF THE USE OF ELECTRONIC MANAGEMENT AT PUBLIC UNIVERSITY LIBRARIES IN JORDAN FROM DIRECTORS PERSPECTIVE AND THEIR ATTITUDES TOWARDS IT

By

Sana Mohammad Hassan Awad

Supervisor

Dr. Omar Ahmed Hmshari, Prof.

ABSTRACT

This study aimed at investigating the reality of the use of electronic management at puplic university libraries in Jordan from directors' perspectives, and the level of attitudes differences towards its use according to gender, major of study, academic qualification, and years of experience, and the degree of the difficulties they face in applying it.

The study population consisted of a purposive sample of all directors working at university libraries for the academic year of 2012 – 2013, totaling (120) members, of whom (99) or (82.5%) responded to the questionnaire.

The results showed that the degree of respondents estimation of the reality of the use of electronic management was moderate in general, with a mean of (3.30), and the degree of their estimation of the difficulties they face in applying and using it was also moderate, with a mean of (3.04). Results also showed that there were no significant statistical differences at ($\alpha \leq 0.05$) in respondents' attitudes towards E-management attributed to gender, major of study, academic qualification, and years of experience.

The study recommends that university libraries need to provide adequate budgets to finance project management applications of electronic management, and design a flexible organizational structures (network), and raise the efficiency of directors through the development of training programs.